

Apunts d'Avaluació de Serveis Socioeducatius (2a ed.)

Francesc Martínez-Olmo

2016

Índex de continguts

1. MODELS I DIMENSIONS DE L'AVALUACIÓ DE SERVEIS I ORGANITZACIONS SOCIOEDUCATIVES.....	2
1.1. Models d'avaluació.....	3
a) ISO.....	4
b) EFQM.....	7
c) Pla de Qualitat dels Serveis Socials.....	13
d) Empoderament.....	15
e) Altres models d'avaluació de serveis.....	17
1.2. Objectes/dimensions d'avaluació.....	18
a) Necessitats.....	18
b) Disseny.....	18
c) Procés o execució.....	19
d) Producte o resultat.....	20
1.3. Referents d'avaluació.....	23
2. PROCÉS AVALUATIU D'UN SERVEI.....	24
2.1. Esquema general del procés avaluatiu d'un servei.....	24
2.2. Recursos per a l'avaluació (instruments i estratègies).....	26
2.3. Mesura i anàlisi quantitativa i qualitativa d'objectius i indicadors.....	29
a) Qualitat de la mesura.....	29
b) Anàlisi quantitativa de la informació.....	31
c) Anàlisi qualitativa de la informació.....	32
3. DOCUMENTS TÈCNICS DE PROPOSTA I DIFUSIÓ DE L'AVALUACIÓ.....	34
3.1. Projecte tècnic d'avaluació. Viabilitat i sostenibilitat del projecte d'avaluació.....	34
3.2. Informe d'avaluació.....	34
a) Elaboració.....	34
b) Difusió.....	35
3.3. Aspectes deontològics de l'avaluació.....	35
a) Codi de bones pràctiques en recerca.....	36
4. Bibliografia.....	39
5. Annex. Esquemes.....	45

Com citar aquest document:

Martínez-Olmo, F. (2016). *Apunts d'Avaluació de Serveis Socioeducatius* (2a ed.). Barcelona: Universitat de Barcelona. Col·lecció OMADO.



Apunts d'Avaluació de Serveis Socioeducatius (2a ed.), de Francesc Martínez-Olmo, està subjecta a una llicència de Reconeixement 4.0 Internacional de Creative Commons

«Para mi el problema no es que no se evalúa,
es decir, que no se emitan juicios o valoraciones,
sino que estos se construyen sobre bases
muy poco sólidas, muy poco rigurosas.» (Sacanell Berruero, 2008)

1. MODELS I DIMENSIONS DE L'AVALUACIÓ DE SERVEIS I ORGANITZACIONS SOCIOEDUCATIVES

L'avaluació d'un servei o d'una organització socioeducativa s'ha d'entendre, en termes generals, com un procés sistemàtic que conté tres fases fonamentals:

- 1) L'obtenció d'informació.
- 2) La comparació de la informació amb algun referent (emissió d'un judici).
- 3) La presa de decisions.

Les propostes de com es pot dur a terme el procés d'avaluació s'emmarquen en algun model que dona sentit a totes les decisions ontològiques (com és o com concebem allò que avaluem), epistemològiques (com construïm coneixement a partir de l'avaluació), metodològiques (quins passos donar per fer una avaluació) i axiològiques (a què donem valor en una avaluació). D'aquesta manera trobem, per exemple, models més orientats al desenvolupament social, a l'eficiència dels serveis o a la millora de la qualitat organitzativa. En l'apartat següent s'analitzen alguns d'aquests models.

En termes més específics, tot aquest procés, i per tant també la primera fase de l'avaluació, la d'obtenció d'informació, s'ha d'enfocar sobre un servei o una organització com un ens, o bé sobre algun aspecte parcial d'aquest servei o organització. A l'apartat 1.2, pàg. 18, es detallen alguns d'aquests aspectes o dimensions sobre les quals es pot enfocar l'avaluació.

En l'apartat 1.3, pàg. 23, s'expliquen els diversos referents amb què es pot comparar (jutjar) la informació en la fase dos del procés d'avaluació.

Aquests apunts s'orienten a oferir alguns punts de reflexió per als educadors i les educadores socials que participaran d'una manera o altra en l'avaluació d'un servei, ja sigui com a professional d'acció directa amb les persones, com a professional gestor de serveis socioeducatius, o fins i tot, potser, com a professional consultor en temes d'avaluació.

1.1. Models d'avaluació

A fi de seguir un procés rigorós en l'avaluació, es pot seguir alguna de les propostes o models existents, totes elles contrastades amb experiències que s'han dut a terme en nombroses ocasions i que s'han difós públicament en els mitjans especialitzats.

Els criteris per seleccionar un o altre model es fonamenten en aspectes com la seva filosofia o ideologia, el seu objectiu, el seu abast, i fins i tot el seu ajust a les condicions econòmiques o temporals disponibles.

A la taula 1 pàg. 3, s'exposen sintèticament algunes modalitats d'avaluació classificades segons diversos criteris (quan, qui, com, què s'avalua). A la realitat, les avaluacions solen ser processos complexos que habitualment contempnen diverses modalitats al mateix temps; així, per exemple, podríem trobar una avaluació de procés i final, formativa i sumativa, i que combinés mètodes quantitativs i qualitativs.

Criteri de classificació	Modalitat d'avaluació
Moment	Ex-ante / Prèvia Inicial De procés o de progrés Final
Finalitat	Diagnòstica Formativa Formadora Sumativa
Avaluador	Autoavaluació / Interna Externa
Mètode	Quantitativa Qualitativa
Objecte avaluat ¹	De necessitats De disseny De procés o d'execució De producte (efectivitat, eficàcia, eficiència, satisfacció, transferència, impacte)

Taula 1: Modalitats d'avaluació segons diversos criteris, adaptada de Gómez i Serra (1999a, 2004)

En els subapartats següents es detallen les principals característiques dels models més utilitzats.

¹ A l'apartat 1.2, pàg. 18 d'aquest document, es desenvolupa aquest criteri.

a) ISO

Les normes ISO (*International Standards Organization*) són internacionals, van néixer d'una decisió de la Comunitat Europea (actual Unió Europea), i estan ja àmpliament esteses per tot el món, tot i que no es tracta normatives comunitàries ni dels governs nacionals. Aquestes normes es fonamenten en les demandes dels compradors o usuaris que necessiten assegurar la qualitat del que reben; dit d'una altra manera: «L'assegurament de la qualitat és una activitat que pretén confirmar si un producte o servei respon o no a les especificacions establertes pel client i, per tant, té per objectiu protegir el client de possibles problemes de qualitat.» (Grima i Tort-martorell, 2004, p. 37).

Originàriament es van desenvolupar per cobrir les situacions contractuals entre dues parts que necessitaven garantir els requisits dels intercanvis i augmentar la confiança mútua, de manera que s'eliminen les avaluacions que cada organització feia de les altres per arribar a acords de col·laboració (Municio, 2000). AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) és la representant oficial a Espanya de la ISO. Les normes internacionals porten la clau ISO, les europees EN (European Norm) i les espanyoles UNE (Una Norma Española).

Una clara diferència amb altres models d'avaluació és que la certificació ISO no és per a tot un servei sinó per a les seves parts. Una altra diferència és que aquest model està orientat amb l'objectiu final de la certificació (que s'acompleixen uns mínims), mentre que altres models estan més orientats a la millora constant de la qualitat.

El certificador és una organització acreditada (reconeguda per les autoritats del país) que fa el treball d'auditoria externa, i la seva missió és avaluar la documentació i la implantació del sistema de qualitat que es vol certificar.

La família o sèrie de normes ISO 9000 són un conjunt de normes sobre el sistema de qualitat, i entre d'altres destaquen:

- La 9000 parla dels principis i del vocabulari.
- La 9001 tracta sobre el sistema a seguir per complir els requeriments (és la que s'audita i serveix per certificar).

Els vuit principis de gestió de la qualitat que inspiren la norma ISO 9001:2000 (la més utilitzada) són els següents (Grima i Tort-martorell, 2004):

1. Enfocament al client
2. Lideratge
3. Participació del personal
4. Enfocament a processos (organitzant les activitats de manera que segueixin un flux natural)
5. Enfocament de sistema (tots els processos estan interrelacionats)
6. Millora contínua

7. Enfocament basat en fets (evidències) per a la presa de decisions
8. Relacions mútuament beneficioses amb els proveïdors

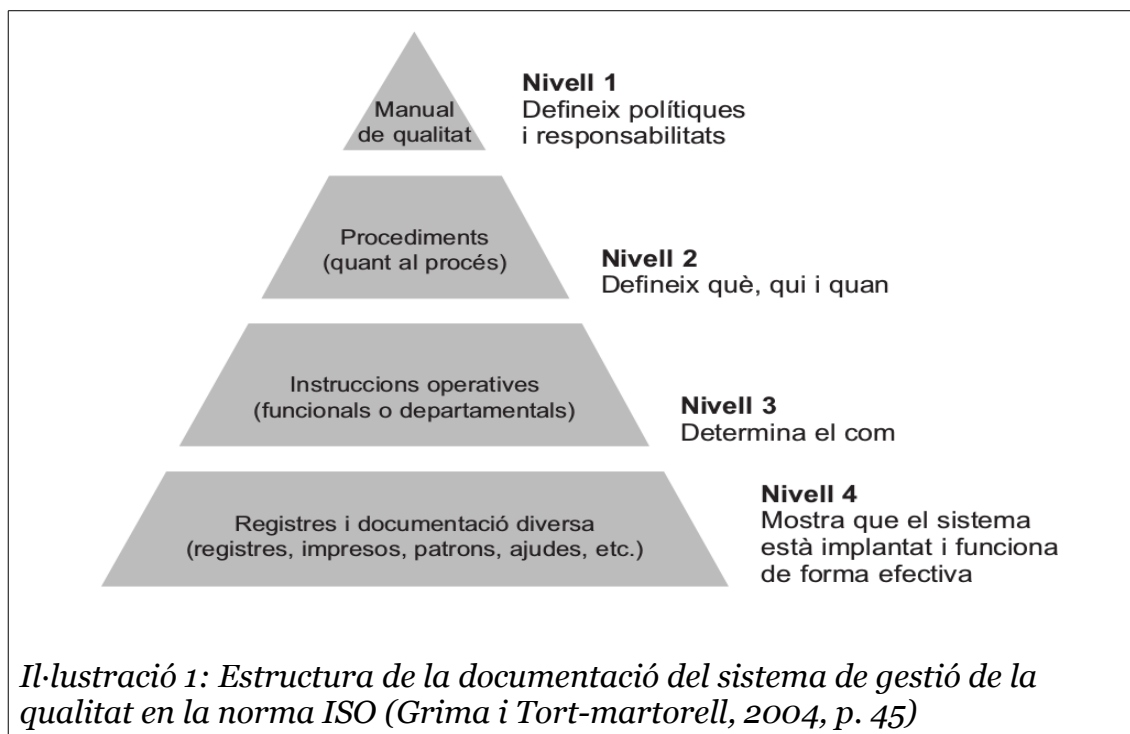
Al requadre de text número 1 pàg. 6, hi ha resumits els principals requeriments per obtenir la certificació ISO 9001.

Consideracions metodològiques importants per implantar la norma:

- Cal el compromís i la participació directa de la direcció.
- Convé crear un equip que lideri el procés.
- Cal decidir si es faran servir consultors externs.
- La durada de la certificació sol ser de fins a tres anys.
- A l'inici:
 - Cal fer una diagnosi.
 - Sensibilitzar i formar el personal.
 - Fer participar i escoltar el punt de vista del personal.
 - Formar un equip de persones que conegui la norma en profunditat i pugui fer d'auditor intern.
- Cal modificar, i posteriorment documentar, allò que la diagnosi hagi detectat com a no d'acord amb la norma o poc eficient.
- Cal tenir documentat el sistema de gestió de la qualitat, amb l'estructura que s'indica a la il·lustració 1, pàg. 7.

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de gestió de la qualitat <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Requeriments generals (establir què es vol fer, i fer-ho) 1.2. Requeriments de documentació <ol style="list-style-type: none"> a) Generalitats (posar per escrit les coses importants) b) Manual de qualitat c) Control dels documents (garantir que estan disponibles als usuaris) d) Control de registres 2. Responsabilitat de la direcció <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Compromís de la direcció 2.2. Enfocament al client 2.3. Política de qualitat 2.4. Planificació <ol style="list-style-type: none"> a) Objectiu de la qualitat (establir responsabilitats dels processos) b) Planificació del sistema de gestió de qualitat 2.5. Responsabilitat i comunicació 2.6. Revisió per la direcció (mesura del progrés i millora) 3. Gestió dels recursos <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Provisió de recursos (garantir els recursos necessaris per satisfer els clients) 3.2. Recursos humans (preparar el personal perquè pugui desenvolupar les seves tasques) 3.3. Infraestructura 3.4. Ambient de treball | <ol style="list-style-type: none"> 4. Realització del producte (servei) <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Planificació de la realització (determinar etapes dels processos) 4.2. Processos relacionats amb el client (entendre els requeriments, mantenir el contacte, escoltar) 4.3. Disseny i desenvolupament 4.4. Compres 4.5. Producció i prestació del servei (control dels processos, tenir registres, traçabilitat, etc.) 4.6. Control dels dispositius de seguiment i mesura (assegurar que es disposa dels mitjans per mesurar l'eficàcia i eficiència dels processos) 5. Mesura, anàlisi i millora <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Generalitats (indicar els processos importants de mesura) 5.2. Seguiment i mesura <ol style="list-style-type: none"> a) Satisfacció del client b) Auditoria interna c) Seguiment i mesura dels processos d) Seguiment i mesura del producte/servei 5.3. Control del producte/servei «no conforme» 5.4. Anàlisi de dades (convertir les dades en informació útil) 5.5. Millora <ol style="list-style-type: none"> a) Millora contínua b) Acció correctiva c) Acció preventiva |
|---|---|

Text 1: Requeriments o criteris per obtenir la certificació ISO 9001, adaptats de (Grima i Tort-martorell, 2004)



El sector Serveis cada vegada fa un ús més extensiu dels avantatges de la certificació. Al web d'AENOR (2010b) hi ha una relació de diversos tipus de serveis amb normes adaptades al seu sector. La cooperativa SUARA, per exemple, del sector d'atenció a les persones, avala els seus processos de millora contínua a través de l'ISO 9001:2008 (Suara cooperativa, 2015).

b) EFQM

El model EFQM d'excel·lència el va crear la Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat (*European Foundation for Quality Management* –EFQM en anglès) i es defineix com una via per a l'autoavaluació i la determinació dels processos de millora continua en entorns empresarials tant públics com privats (www.efqm.es, 2012). L'EFQM està orientat a ajudar les organitzacions a practicar els principis de la qualitat total (Total Quality Management), i entén que una organització excel·lent és la que satisfà els seus clients i el seu personal, gaudeix d'una bona imatge i té un impacte positiu en la comunitat (Grima i Tort-martorell, 2004). En el text 2, pàg. 8 es pot consultar una concreció de la filosofia d'aquest model. Per exemple, el Pla de qualitat dels Serveis Socials de Catalunya 2010-2013 (Generalitat de Catalunya, 2010e) es fonamenta, en gran part, en aquest model.

Conceptes fonamentals de l'excel·lència:

Orientació cap als resultats

L'excel·lència consisteix a aconseguir uns resultats que satisfacin plenament tots els grups d'interès de l'organització.

Orientació als clients

L'excel·lència consisteix a crear valor sostingut pel client.

Lideratge i coherència

L'excel·lència és exercir un lideratge amb capacitat de visió que serveixi d'inspiració a la resta de les persones i que sigui coherent amb tota l'organització.

Gestió per processos i fets

L'excel·lència és gestionar l'organització mitjançant un conjunt de sistemes, processos i dades, interdependents i interrelacionades.

Desenvolupament i implicació de les persones

Excel·lència és maximitzar la contribució dels empleats a través del seu desenvolupament i implicació.

Procés continu d'aprenentatge, innovació i millora

Excel·lència és desafiar l' statu quo i fer realitat el canvi aprofitant l'aprenentatge per crear innovació i oportunitats de millora.

Desenvolupament d'aliances

L'excel·lència és desenvolupar i mantenir aliances que afegixin valor.

Responsabilitat social de l'organització

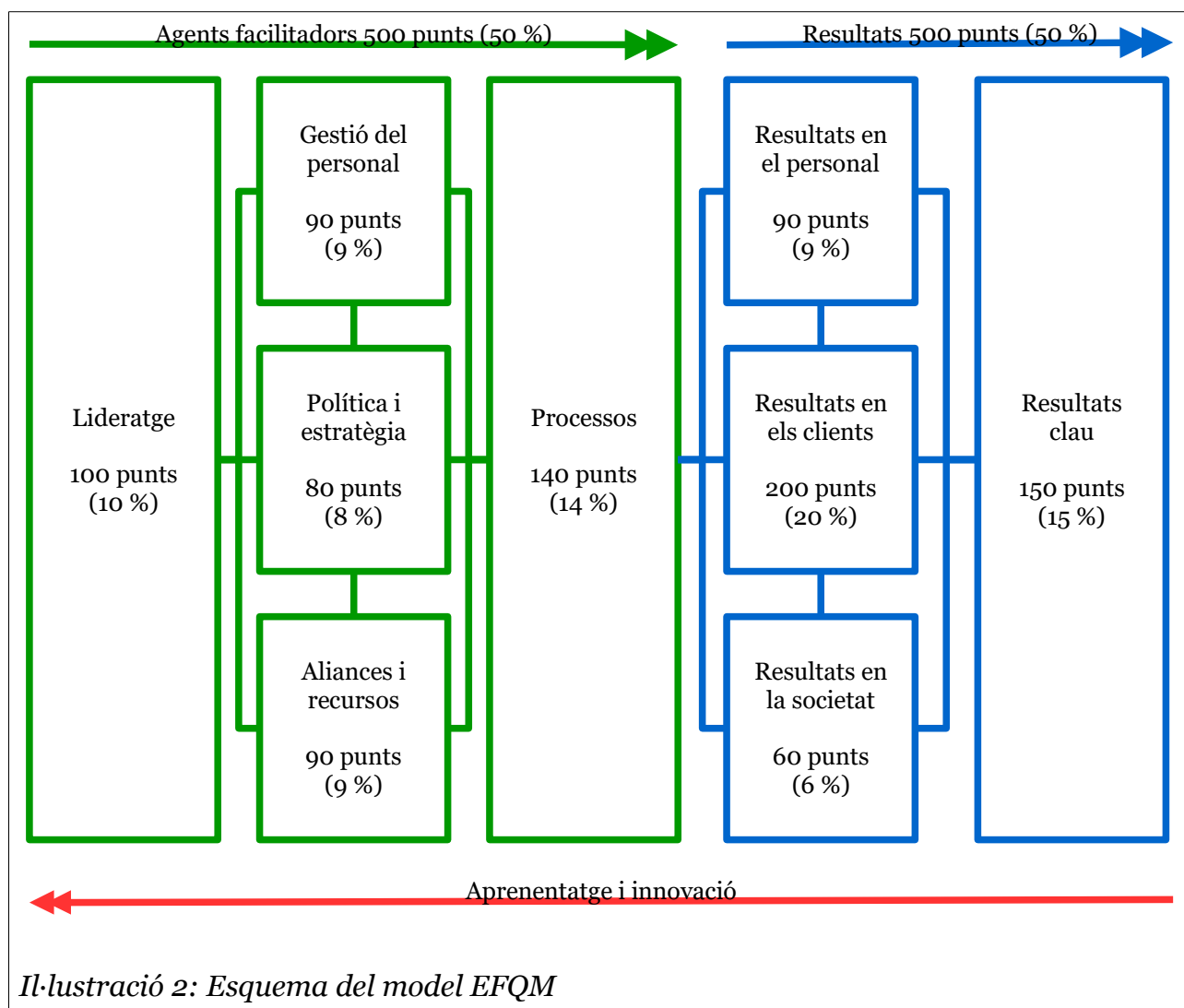
L'excel·lència és excedir el marc legal mínim en què opera l'organització i esforçar-se per comprendre i donar resposta a les expectatives que tenen els seus grups d'interès en la societat.

Text 2: Principis filosòfics del model EFQM (Grima i Tort-martorell, 2004, p. 10-11)

Aquest model utilitza nou criteris d'avaluació, representats tal com figura a la il·lustració 2 pàg. 10. La concreció d'aquests criteris, adaptats de Municio (2000), per als serveis socioeducatius es mostra al text 3.

1. Lideratge
 - a) Demostració visible del compromís amb la cultura de qualitat total en la gestió, per part dels líders.
 - b) Suport a les millores i a la implicació de tothom, i oferiment de recursos i ajudes apropiats per part dels líders.
 - c) Implicació amb els beneficiaris del servei i amb altres organitzacions i serveis externs, per part dels líders.
 - d) Reconeixement i valoració a temps dels esforços i èxits de les persones implicades en el servei, per part dels líders.
2. Gestió del personal
 - a) Planificació i millora de la gestió del personal.
 - b) Manteniment i desenvolupament de l'experiència i competències de les persones mitjançant selecció, formació i promoció.
 - c) Acord entre els líders i la resta de personal sobre objectius i revisió contínua de l'assoliment de funcions.
 - d) Implicació i participació de tot el personal en la millora contínua. Reconeixement i atorgament de facultat per prendre decisions.
 - e) Assoliment d'una comunicació efectiva ascendent, descendent i lateral.
 - f) Preocupació i respecte pel personal.
3. Política/Planificació i estratègia
 - a) Fonamentació de la política/planificació i l'estratègia del servei en informació rellevant i completa.
 - b) Desenvolupament de la política/planificació i la estratègia del servei.
 - c) Comunicació i implantació de la política/planificació del servei.
 - d) Actualització i millora periòdica de la política/planificació i de l'estratègia del servei.
4. Aliances i recursos
 - a) Gestió dels recursos econòmics i financers.
 - b) Gestió dels recursos d'informació.
 - c) Gestió dels recursos materials.
 - d) Gestió dels espais/edificis/equipaments.
 - e) Gestió de la tecnologia i de la propietat intel·lectual.
5. Processos
 - a) Forma en què s'identifiquen els processos crítics per a l'èxit del servei.
 - b) Gestió sistemàtica dels processos.
 - c) Revisió dels processos i establiment d'objectius per a la seva millora.
 - d) Estimulació de la innovació i la creativitat en la millora de processos.
 - e) Implantació dels canvis de processos i avaluació dels beneficis.
6. Resultats en el personal
 - a) Percepció de satisfacció que té el personal.
 - b) Mesures complementàries relacionades amb la satisfacció del personal.
7. Resultats en els clients
 - a) Percepció de satisfacció dels clients sobre el servei.
 - b) Mesures complementàries relacionades amb la satisfacció dels clients.
8. Resultats en la societat
 - a) Impacte del servei en la societat en general.
 - b) Mesures complementàries relacionades amb l'impacte del servei en la societat.
9. Resultats clau
 - a) Mesures dels resultats de sostenibilitat del servei.
 - b) Mesures complementàries sobre la missió del servei.

Text 3: Criteris d'avaluació del model EFQM



El mètode d'avaluació d'aquest model és mitjançant una autoavaluació que es pot fer mitjançant un qüestionari, un formulari (vegeu exemples més avall, il·lustracions 3 i 4) o presentant-se als premis que s'organitzen. AENOR, l'agència espanyola de normalització i certificació, també pot acreditar que s'acompleixen els criteris d'aquest model (AENOR, 2010a).

Criteri 3: personal

S'ha aconseguit amb el personal una comunicació eficient en els dos sentits, de manera que aquest considera que està ben informat i que es tenen en compte les seves opinions?

1.

No De vegades Habitualment Sistemàticament Sistemàticament amb revisions regulars 100

2.

D C B A

A Objectiu plenament assolit
B Progrés considerable
C Algun progrés
D No iniciat

3.

☐ Sí ☐ No

Il·lustració 3: Tres formes d'elaborar un qüestionari sobre un dels criteris de l'EFQM (Grima i Tort-martorell, 2004, p. 25)

[illegible]

Il·lustració 4: Exemple de com crear un formulari per a un dels criteris de l'EFQM (Grima i Tort-martorell, 2004, p. 27)

c) Pla de Qualitat dels Serveis Socials

La Generalitat de Catalunya, dins del III Pla de qualitat (2005-2008) dels Serveis Socials (Generalitat de Catalunya, 2010e), va promoure projectes de desenvolupament d'indicadors per a l'avaluació de la situació de diversos sectors (vegeu text 5, pàg. 14) amb l'objectiu de millorar el servei i garantir el nivell bàsic de qualitat d'aquests. En síntesi es pot considerar que els principis i els criteris d'avaluació s'assemblen al model EFQM.²

Els projectes d'avaluació s'organitzen en grans «dimensions», i, tot i que no són exactament les mateixes per a cada sector, en termes generals són les següents:

1. Atenció i suport a la persona i a la família.
2. Aspectes ètics i relacionals en l'atenció de la persona.
3. Organització i gestió del dispositiu.
4. Coordinació amb altres sectors i entitats / Coordinació i continuïtat de l'atenció.
5. Entorn de l'atenció/intervenció.

Per altra banda, aquestes dimensions estan relacionades amb una o diverses àrees dels serveis, que també són diferents per a cada sector, però en termes generals són les que es mostren al text 4.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Valoració i pla d'intervenció (Pla Interdisciplinari d'Atenció Individualitzada -PIAI-, Programa de Rehabilitació Individual per a la Inserció Laboral -PRIIL-, Promoció de l'autonomia, Competències laborals/culturals, Formació continuada...)• Tractament farmacològic• Seguretat de la persona usuària• Nutrició• Participació de les persones usuàries• Intervenció | <ul style="list-style-type: none">• Protocols d'actuació• Documentació• Atenció/Suport/Informació a la família• Satisfacció de la persona usuària/família• Aspectes ètics• Informació• Gestió• Coordinació• Professionals (RRHH)• Infraestructures |
|--|---|

Text 4: Àrees relacionades amb l'avaluació

² En el cas, per exemple, de l'Ajuntament de Reus (2009), el seu pla de qualitat dels serveis socials s'ajusta plenament al model EFQM.

La metodologia d'aplicació dels projectes d'avaluació del Pla de qualitat s'ha d'acordar en cada situació concreta en funció de les condicions de cada cas (diagnòstic, seguiment, recursos disponibles per a l'avaluació, etc.) però es pot resumir, a grans trets, de la manera següent:

1. Mesurar l'indicador seleccionat (identificar el número i nom -resumit i extens- de l'indicador) seguint aquests tres passos:
 - a) Llegir el «criteri» que explica què hauríem de trobar al servei
 - b) Llegir la justificació del criteri (ajuda a comprendre l'indicador i el criteri)
 - c) Aplicar la fórmula per al càlcul de l'indicador, d'acord amb la definició dels termes que apareixen a la fórmula i recorrent a les fonts de dades que s'indiquen
2. Comparar el resultat obtingut amb l'estàndard establert
3. Revisar els comentaris exposats a la guia, si s'escau
4. Proposar què millorar

- Gent gran (centres de dia) (Generalitat de Catalunya, 2010a)
- Gent gran (serveis residencials assistits) (Generalitat de Catalunya, 2010d)
- Persones amb SIDA (llars residència i pisos amb suport) (Generalitat de Catalunya, 2009b)
- Persones amb malaltia mental (clubs socials) (Generalitat de Catalunya, 2009a)
- Persones amb malaltia mental (serveis prelaborals) (Generalitat de Catalunya, 2010c)
- Persones amb discapacitat física amb necessitat de suport extens o generalitzat (serveis de centres residencials) (Generalitat de Catalunya, 2010b)
- Dones maltractades (cases d'acolliment) (Generalitat de Catalunya, 2002)

Text 5: Sectors amb indicadors de qualitat específics

Per saber-ne més: INNOVAL (2010)

d) Empoderament

El model d'avaluació d'empoderament (*empowerment*) fonamenta els seus principis en l'ús dels conceptes i les tècniques d'avaluació a fi de promoure l'autodeterminació. El focus d'avaluació és la millora i la col·laboració, i requereix mètodes quantitatius i qualitius (Fetterman, 1994).

Les arrels d'aquest model es troben en la teoria participativa, la qual proposa que com més participació tinguin els agents implicats en la presa de decisions, més compromís, més creïbles seran els resultats i més dedicació hi posaran aquests agents en les decisions (Smith, 1998).

Aquest model s'ha aplicat majoritàriament a l'avaluació de programes, però la seva filosofia és perfectament aplicable a l'avaluació de tot un servei o una organització. Cal distingir clarament però, que no és el mateix empoderar un servei (amb tots els seus agents implicats) mitjançant l'avaluació, que avaluar si un servei està empoderant els seus beneficiaris.

El model d'empoderament proposa que els resultats de l'avaluació han de ser útils per a tots els agents implicats en el servei que s'avalui. I, de fet, no només han d'empoderar-se els individus, sinó també les organitzacions o serveis, i les comunitats.

Els rols que han de prendre els avaluadors dins d'aquest model són els de formadors, facilitadors, amics crítics, promotors i co-alliberadors.

Els conceptes clau d'aquest model són els següents (Fetterman, 2011):

- Professional reflexiu
- Comunitat d'aprenentatge
- Cicle de reflexió i acció
- Cultura de l'evidència
- Amic crític
- Evidència

Els principals passos del model d'empoderament es poden resumir en els següents:

1. Explicitar la missió o els objectius del servei i esbossar algun aspecte que cal millorar (no cal que sigui una millora «enorme», pot ser perfectament un aspecte de detall millorable).
2. Acordar quins resultats (evidències) mostrarien una millora del servei. Per exemple, es pot demanar que tots els agents implicats valorin cadascun dels resultats i que es discuteixin les puntuacions.
3. Dur a terme trobades participatives (i voluntàries) per anar apropant-se als resultats desitjats. Dedicar temps específic als agents amb menys «poder». Assessorar/formar en tot allò que calgui per fer que les millores es proposin, s'apliquin i s'evidencin per part dels implicats.

4. Elaborar i aplicar estratègies de seguiment/consciència/reflexió sobre com s'està duent a terme l'avaluació/millora.
5. Reportar els aspectes següents:
 - a) Com es van assolint els resultats amb benefici per a tots els agents implicats.
 - b) Com augmenta el compromís de tots els agents per tal de millorar.
 - c) Com augmenta la implicació de tots els agents en la missió del servei.
 - d) Com s'aprofita l'avaluació que s'està duent a terme.
 - e) Com s'incrementa l'autovaloració i autodeterminació dels agents implicats.

Metodològicament, l'excel·lència del model s'aconsegueix sobretot quan el procés s'aplica de manera que sigui «útil».

Algunes consideracions metodològiques que cal preveure són (Smith, 1998):

- Quan hi ha discrepàncies entre els agents implicats, és fonamental que l'avaluador adopti el rol d'amic crític per tal d'ajudar a apropar les postures diverses i de facilitador o formador per tal d'ampliar els coneixements necessaris.
- El procés d'avaluació empoderadora requereix temps.
- Els participants poden tenir grans mancances de coneixements, en aquests casos l'avaluador ha de posar en joc totes les seves habilitats formatives; el que no s'ha de fer és excloure aquells individus que tinguin certes mancances.
- L'avaluador s'ha de sentir còmode i ha d'estar familiaritzat amb el servei que s'avalua així com amb l'entorn social i polític de l'entorn.
- Tots els participants s'han de recompensar per les despeses que els comportin la seva participació en l'avaluació.
- Els gestors del servei han de subscriure el model d'avaluació i han de facilitar els recursos necessaris.

A l'informe elaborat per Soler, Planas i Rieradevall (2013) es pot consultar, a tall d'exemple, una avaluació participativa sobre un pla d'educació i convivència.

Per continuar sabent més:

- <http://evaluation.blogspot.com/>
- March Amengual (2011)
- A l'obra de Martínez-Olmo (2012) s'ofereix una síntesi d'aquest model.

e) Altres models d'avaluació de serveis

A més a més dels models que s'han comentat en els apartats anteriors, n'hi ha molts d'altres que s'han desenvolupat en major o menor grau i que es caracteritzen per diversos aspectes. A continuació s'esmenten alguns d'ells.

- **CAF (Common Assessment Framework).** Impulsat per la Unió Europea (Institut Europeu d'Administració Pública -EIPA-, i Agència Estatal d'Avaluació de Polítiques Públiques i Qualitat dels Serveis -AEVAL-), es pot entendre com una versió lliure i gratuïta, adaptada a l'administració pública, a partir de l'EFQM. Es poden consultar els detalls del model a les obres del Govern de les Illes Balears (2008) i de Grima i Tort-martorell (2004).
- **Models de recerca avaluativa.** Aquest conjunt de models inclou aquelles recerques de tipus avaluatiu que s'estructuren en els apartats fonamentals del mètode científic, ja sigui aquest d'orientació empíric-analítica, interpretativa, socio-crítica o de qualsevol altra orientació³. Aquests apartats, en síntesi, solen ser: a) Plantejament del tema o problema a estudiar, b) Fonamentació teòrica sobre el tema, c) Objectius de l'estudi, d) Mètode aplicat, e) Resultats, f) Conclusions, g) Recomanacions, h) Límits de la recerca, i) Bibliografia⁴.
 - L'obra de Carratalà (2009) és un exemple de recerca avaluativa, qualitativa i interpretativa.
 - El model d'avaluació dels serveis de mediació de la Diputació de Barcelona (Uzqueda, 2010), que proposa complementar la recerca amb mètodes quantitatius i qualitatius, i especifica com ha de ser l'avaluació interna o autoavaluació, l'avaluació externa, l'avaluació del projecte de servei de mediació, l'avaluació de la fase informativa i de la fase operativa.
- **Model d'acreditació de la transparència i les bones pràctiques de les ONG, de la Fundació Lealtad.**

«La Fundación Lealtad es una institución sin ánimo de lucro pionera en España, que fue constituida en 2001. Su misión es fomentar la confianza de la sociedad española en las ONG para lograr un incremento de las donaciones, así como de cualquier otro tipo de colaboración con las ONG.

La Fundación ofrece a particulares y empresas información independiente, objetiva y homogénea sobre las ONG para ayudarles a decidir con qué ONG colaborar y orientarles para hacer un seguimiento de sus donaciones. Esta información se basa en los análisis de transparencia y buenas prácticas que la Fundación realiza a aquellas ONG que voluntariamente lo solicitan.» (Fundación Lealtad, 2015)

3 Per saber més sobre les orientacions o paradigmes es pot consultar l'obra de Gómez Serra (2004, p. 91-108) en castellà o a (1999a, p. 136-156) en català.

4 Per saber més sobre les fases d'un procés d'avaluació es pot consultar l'obra de Gómez Serra (2004, Capítol 7) en castellà o (Gómez i Serra, 1999b, p. 302-329) en català.

1.2. Objectes/dimensions d'avaluació

a) Necessitats

En l'avaluació d'un servei social o educatiu, les necessitats que se solen tenir en compte habitualment són les dels usuaris o beneficiaris potencials. Cal ampliar però aquesta mirada també a les necessitats de tots els agents implicats en un servei.

L'avaluació de necessitats es pot veure com una fase d'un procés més global que comportaria els passos següents:

1. Avaluar les necessitats
2. Planificar el servei
3. Actuar (dur a terme el servei)
4. Monitorar
5. Avaluar

Tot i així, aquests cinc passos no seran sempre seqüencials i duts a terme de manera lineal sinó que sovint s'aniran fent en funció de com es vagi avançant en tot el servei entès com un tot globalment.

Es faci com es faci, l'avaluació de necessitats hauria de considerar els aspectes següents:

1. Identificar les diferències entre la situació existent i la situació desitjada
2. Analitzar les necessitats detectades i les possibles solucions
3. Decidir quines accions serien millor per arribar als resultats desitjats

Per als aspectes 1 i 3 citats anteriorment, l'obra de Watkins, Meiers i Visser (2012) conté nombrosos suggeriments pràctics.

b) Disseny

El disseny d'un servei sol ser avaluat en situacions com concursos públics (per exemple ajuntaments o fundacions que volen ampliar la cartera de serveis que ofereixen). A continuació es detalla, a tall d'exemple⁵, el procés seguit per a l'avaluació de projectes adreçats a la pobresa en el marc de la Fundació La Marató de TV3 que es va dur a terme l'any 2012.

En aquest exemple, l'avaluació del disseny de serveis es va fer amb una modalitat «ex-ante», és a dir abans de posar en marxa el servei en base només a la documentació sobre el

5 Per consultar tota la informació disponible sobre aquest exemple consulteu el document disponible a http://agaur.gencat.cat/web/.content/Documents/Documentacio-Documents-dinteres/avaluacio_marato_pobresa.pdf

projecte de servei, i externa mitjançant «peer review», és a dir que les avaluacions les van fer persones reconegudes en l'àmbit dels serveis que s'avaluaven però externes als serveis que s'avaluaven.

Els principis del model d'avaluació que es va aplicar en aquest cas van ser:

- Objectivitat
- Independència
- Transparència
- Professionalitat de l'equip
- Confidencialitat
- Eficiència
- Eficàcia

Els criteris d'avaluació per a la selecció dels dissenys de serveis van ser:

- 15%: Necessitat de la proposta (d'acord amb el coneixement específic de la situació a Catalunya) i pertinença (adequació a les línies i l'objecte del concurs).
- 15%: Qualitat (objectius, metodologia, actuacions i calendari) i innovació (enfocament de la proposta i efecte multiplicador de les accions previstes).
- 40%: Viabilitat (adequació del pressupost, dels recursos humans i infraestructura, experiència de l'entitat en gestió de projectes adreçats a col·lectius similars) i capacitat organitzativa (pla de gestió, organització i seguiment de la proposta atenent a l'equip involucrat, col·laboracions entre entitats o altres agents de l'entorn i previsió de continuïtat).
- 30%: Impacte (a) impacte socioeconòmic a curt i mig termini i el potencial transformador que tindrà l'acció per a la prevenció de l'exclusió, i (b) previsió del nombre de persones que se'n beneficiaran, la seva implicació i la coordinació entre agents del territori.

c) Procés o execució

El procés o l'execució d'un servei se sol avaluar mitjançant el monitoratge d'uns quants indicadors (es recomana anar recollint la informació d'uns pocs indicadors de seguiment, però que realment siguin significatius).

Convé tenir la informació de seguiment resumida de tal manera que sigui ràpid i fàcil de detectar aquells aspectes que cal anar revisant mentre es duu a terme el servei. A la il·lustració 5, pàg. 20, es pot veure un exemple de com es pot visualitzar, en el que s'anomena un quadre de comandament, la informació per al seguiment d'un servei.

Perspectiva	Núm. Objectiu	Objectiu	Àmbit	Meta	Valor real	Desviació	Tend.
Encàrrec polític	A.2	Cobertura de la demanda	Municipi	3,00%	3,36%	12,00%	↑
			Barri 1	3,0%	3,40%	13,33%	↑
			Barri 2	3,0%	3,50%	16,67%	↑
			Barri 3	3,0%	3,40%	13,33%	↑
			Barri 4	3,0%	3,30%	10,00%	↗
			Barri 5	3,0%	3,20%	6,67%	↗
	A.3	Equitat territorial	Municipi	80,00%	78,00%	-2,50%	↘
			Barri 1	80,0%	55,00%	-31,25%	↓
			Barri 2	80,0%	67,00%	-16,25%	↘
			Barri 3	80,0%	82,00%	2,50%	↗
			Barri 4	80,0%	95,00%	18,75%	↑
			Barri 5	80,0%	91,00%	13,75%	↑

Il·lustració 5: Exemple d'un Quadre de Comandament Integral (Garcia Marimon i González Navarro, 2014, p. 22)

A l'obra de Garcia Marimon i González Navarro (2014) es poden consultar amb detall orientacions per a la creació d'un quadre de comandament.

d) Producte o resultat

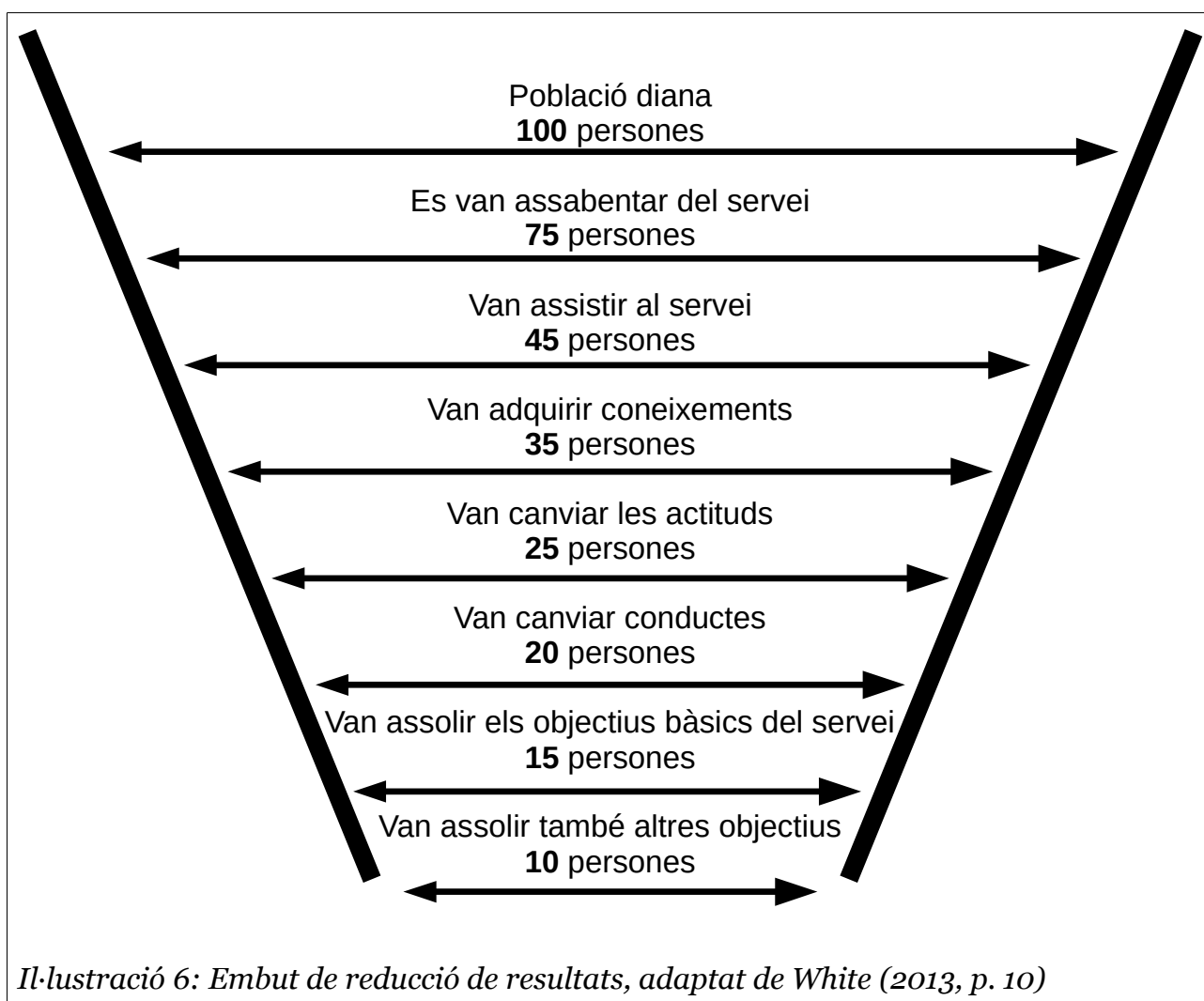
El «producte» d'un servei es pot entendre des de diversos aspectes o nivells:

- Efectivitat. Efectes reals del servei, tant si estaven previstos com si no.
- Eficàcia. Assoliment dels objectius previstos en el servei.
- Eficiència. Relació entre els efectes del servei i el seu cost.
- Satisfacció. Percepció que tenen els agents sobre el compliment de les seves expectatives pel que fa al servei.
- Transferència. Aprofitament dels efectes del servei més enllà de les activitats del servei. Normalment a mitjà termini.
- Impacte. Efectes del servei més enllà de l'àmbit del servei, socialment, organitzatiu global, del medi ambient, etc. Normalment a llarg termini.

Sobre aquest darrer aspecte, el de l'impacte, podem recuperar algunes idees de Retolaza (2010, p. 27), que proposa fer-nos les preguntes següents, a manera de reflexió:

- Qui determina què és el que cal observar per saber si hem assolit els canvis desitjats?
- Quins senyals de canvi observem en l'entorn que ens permeten saber que les condicions plantejades en un inici ja estan tenint lloc actualment?
- De quina manera recollirem les evidències que indiquen el canvi?
- Amb qui i com compartirem aquestes evidències?
- Com aquestes evidències ens permeten aprendre individualment i organitzacional, i ser mútuament responsables de les nostres accions?

A fi de reflexionar sobre les diferències entre els resultats i l'impacte d'un servei també es pot analitzar la proposta de White (2013) sobre l'«embut» entre tot el que s'inverteix en un servei i el que finalment impacta sobre la societat.



A l'informe elaborat per Rivas (2012) es pot consultar, a manera d'exemple, una avaluació d'impacte de projectes sobre dones víctimes del tràfic d'éssers humans.

Per saber-ne més:

- Guía práctica medición impacto social: http://evpa.eu.com/downloads/?pdf=2015/04/Guía_impacto-EVPA-AEF-2015.pdf

SROI com a cas específic d'avaluació de l'impacte

El Retorn Social de la Inversió (SROI, de l'anglès *Social Return On Investment*), com a cas específic de l'avaluació de l'impacte, és un mètode per mesurar el valor d'un servei més enllà dels resultats econòmics (valors socials i de l'entorn), tot i que utilitza termes monetaris per representar aquest impacte. Per exemple, una raó de 3:1 significa que una inversió d'un euro genera tres euros de valor social.

Els principis d'aquest mètode són (Nicholls, Lawlor, Neitzert, i Goodspeed, 2012, p. 9)⁶:

- Involucrar els *stakeholders* (agents implicats).
- Entendre què canvia.
- Valorar les coses importants.
- Incloure únicament l'essencial.
- No reivindicar en excés.
- Ser transparent.
- Comprovar el resultat.

Per saber-ne més:

<http://youtu.be/BUL5s18jGI>

<http://youtu.be/MCvwbsSZXQc>

⁶ L'obra d'aquests autors és una guia pràctica detallada, amb exemples desenvolupats, de com dur a terme el mètode SROI.

1.3. Referents d'avaluació

Tot procés avaluatiu conté una fase en què s'han de comparar els resultats obtinguts amb algun referent que permeti concloure com valorar aquests resultats. Els referents que s'utilitzen poden ser de tres grans tipus:

- **Personalitzats.** Es compara la informació final amb la informació inicial del mateix servei que s'estigui avaluant.
- **Criterials.** Es compara la informació obtinguda amb allò que estigui establert per part d'algú (el mateix servei, alguna institució externa, algun material elaborat per experts, etc.)
- **Normatius.** Es compara la informació obtinguda amb la informació d'altres serveis similars. Com a exemple d'aquest tipus de referents es pot consultar l'obra de Verdugo, Arias, Gómez i Schalock (2013)

2. PROCÉS AVALUATIU D'UN SERVEI

2.1. Esquema general del procés avaluatiu d'un servei

En aquest apartat es comenta l'esquema general del procés avaluatiu d'un servei, tot i que aquest esquema s'ha d'ubicar sempre en el context global del servei. No es recomana doncs, dissenyar un servei per una banda i després incorporar-li un procés avaluatiu; s'ha de dissenyar tot com un mateix ens integrat, del servei i la seva avaluació (Gómez i Serra, 1999b).⁷

Cada model d'avaluació, com s'ha vist en el tema anterior, pot plantejar un procés específic d'avaluació, però en termes generals, les fases principals de qualsevol avaluació, d'acord amb Gómez i Serra (1999b) i Martínez-Olmo (2012), es resumeixen en les següents:

1. Identificació del marc general de referència.
 - a) Negociació de l'encàrrec (què, per a qui i per a què s'avaluarà, i de quins recursos es disposa). La negociació és un procés que requereix temps.
 - b) Caracterització del servei i el seu entorn (missió, visió i àmbit del servei, població a qui va adreçat, lloc on s'ubica el servei, activitats del servei, moments en què es duu a terme el servei, configuració legal i econòmica del servei, condicions socials i econòmiques de l'entorn, xarxa de relacions del servei amb altres entitats).
 - c) Valoració de l'avaluabilitat del servei (es podrà dur a terme l'avaluació? Cal recomanar algun canvi en el model o el mètode d'avaluació abans d'iniciar-la? Cal recomanar una avaluació només parcial d'algun aspecte del servei?).
2. Definició del model d'avaluació.
 - a) Revisió d'experiències prèvies.
 - b) Concreció de l'objecte específic d'avaluació i dels objectius de l'avaluació.
 - c) Elecció del model d'avaluació.
3. Disseny de l'avaluació.
 - a) Definició d'objectius específics de l'avaluació.
 - b) Selecció i definició d'indicadors.
 - c) Selecció i/o elaboració de tècniques d'obtenció d'informació i d'anàlisi d'informació (vegeu capítol 2.2, pàg. 26).

⁷ Totes les referències i cites a l'obra de Gómez i Serra es poden trobar també en castellà a Gómez i Serra (2004).

- d) Selecció de la mostra d'informants.
 - e) Establiment d'un calendari i recursos necessaris.
4. Execució de l'avaluació.
 5. Anàlisi de la informació (vegeu capítols b i c, pàg. 31 i següents).
 6. Formulació de conclusions i presentació de resultats.
 7. Proposta de mesures de retroalimentació.
 8. Avaluació del procés d'avaluació (ha estat útil? Ha estat eficient? S'ha dut a terme protegint els drets de les persones afectades per l'avaluació? S'ha fet bé tècnicament?).

«Sisplau, no m'expliqui res més.[...] Entenc com se sent, però si ho expressa amb paraules serà mentida.»
(Murakami, 2014, p. 96)

2.2. Recursos per a l'avaluació (instruments i estratègies)

Un dels recursos que cal per dur a terme l'avaluació d'un servei són les tècniques d'obtenció d'informació (TOI). Aquestes tècniques consisteixen en instruments –com per exemple qüestionaris, escales de valoració, documents o portafolis–, o estratègies –per exemple entrevistes, observacions o grups de discussió–.

Atès que el nombre de TOI disponibles és molt elevat, a continuació s'esmenten algunes fonts d'informació que aporten detalls metodològics interessants en cas que convingui aplicar alguna d'aquestes tècniques⁸.

- **Qüestionaris**
 - Del Rincón, Arnal, Latorre, i Sans (1995)
 - Latorre (2003, p. 66-70)
 - Martínez Olmo (2002, p. 15-24)
 - Mateo, i Martínez-Olmo (2008b, p. 129-137)
 - Watkins, Meies i Visser (2012, p. 116-126) @
- **Escales (consulteu altres documents d'apunts al campus virtual)**
 - Latorre (2003, p. 65-66)
 - López García (2002) @
 - Mateo, i Martínez-Olmo (2008b, p. 121-126)
 - **Escala GENCAT de Qualitat de Vida**
 - Formulari: (Verdugo Alonso, Arias Martínez, Gómez Sánchez, i Schalock, 2008a) @
 - Manual i formulari: (Verdugo Alonso, Arias Martínez, Gómez Sánchez, i Schalock, 2008b) @

⁸ Les referències que inclouen el símbol @ es poden localitzar amb accés obert i gratuïtament a internet en l'enllaç que apareix al capítol de referències bibliogràfiques.

- **Escala FUMAT de Calidad de Vida en personas mayores**
 - Informe d'elaboració de l'escala: (Gómez Sánchez, Verdugo Alonso, Arias Martínez, i Navas, 2008) @
 - Manual i formulari: (Verdugo Alonso, Gómez Sánchez, i Arias Martínez, 2009) @
- **Entrevistes**
 - Álvarez-Gayou (2005a)
 - Latorre (2003, p. 70-75)
 - Massot, Dorio, i Sabariego (2012, p. 336-343)
 - Mateo, i Martínez-Olmo (2008b, p. 137-140)
 - Ruiz Olabuénaga (2003)⁹
 - Valles (2003a)
 - Valles (2007)
 - Watkins, Meies i Visser (2012, p. 106-115) @
- **Observacions**
 - Del Rincón, Arnal, Latorre, i Sans (1995)
 - Massot, Dorio, i Sabariego (2012, p. 332-336)
 - Mateo, i Martínez-Olmo (2008b, p. 140-144)
 - Watkins, Meies i Visser (2012, p. 144-147) @
- **Diaris**
 - Latorre (2003, p. 60-62)
- **Notes de camp**
 - Latorre (2003, p. 58-60)
- **Documents (textos oficials, personals, audiovisuals...)**
 - Latorre (2003, p. 77-82)
 - Massot, Dorio, i Sabariego (2012, p. 349-352)
 - Watkins, Meies i Visser (2012, p. 84-88) @

⁹ Aquesta referència es pot descarregar d'internet amb accés restringit als usuaris de la UB a l'enllaç http://catalog.ub.edu/record=b1989099~S1*cat

- **Grups de discussió**
 - Álvarez-Gayou (2005b)
 - Latorre (2003, p. 75-77)
 - Massot, Dorio, i Sabariego (2012, p. 343-345)
 - Suárez Ortega (2005)
 - Valles (2003b)
 - Watkins, Meies i Visser (2012, p. 95-105) @
- **Portafolis**
 - Mateo, i Martínez-Olmo (2005, 2008a) @
- **DAFO**
 - Watkins, Meies i Visser (2012, p. 127-131) @
- **World café**
 - Watkins, Meies i Visser (2012, p. 132-136) @
- **Delphi**
 - Watkins, Meies i Visser (2012, p. 137-142) @

2.3. Mesura i anàlisi quantitativa i qualitativa d'objectius i indicadors

a) Qualitat de la mesura

L'obtenció d'informació en un procés avaluatiu consisteix a prendre mesura d'algun o diversos fenòmens. Per garantir el rigor metodològic de l'avaluació cal assegurar que les mesures que s'obtenen tenen certa precisió i són realment útils per a l'objectiu pretès.

La precisió de les mesures de les tècniques d'obtenció d'informació (TOI) ve determinada pel grau de fiabilitat d'aquestes tècniques.

La utilitat de les mesures s'ha d'argumentar mitjançant algun procés de validació de les TOI.

En les ciències socials cal tenir present però, que és impossible que les TOI tinguin una fiabilitat o una validesa «perfecta», ja que sempre es comet algun tipus d'error quan s'obté informació.

Els mètodes específics per calcular el grau de fiabilitat o la validesa de les TOI excedeixen el propòsit d'aquests apunts. En tot cas es poden consultar a Mateo i Martínez-Olmo (2008b, p. 72-79). A continuació s'exposa una síntesi.

a.1. Fiabilitat

La fiabilitat indica el grau en què una TOI aporta informació estable, consistent i precisa (Mateo i Martínez-Olmo, 2008b).

Si ens fixem en la pregunta d'un qüestionari, per exemple, es pot veure com pot variar el grau de fiabilitat de la informació que se n'obté:

Exemple 1: Estàs satisfet amb la vida? ☐ Sí ☐ No

Exemple 2: Estàs satisfet amb la vida?

☐ Molt ☐ Bastant ☐ Mig ☐ Poc ☐ Gens

Si comparem els exemples anteriors, queda clar que la informació que s'obté amb el segon redactat té més precisió, és més fiable, que la informació que s'obté amb el primer redactat.

El grau de fiabilitat s'expressa amb un valor que pot anar entre 0 i 1. Com més s'apropa a 1, significa que més fiable és. No existeix un criteri unificat a l'hora d'interpretar els valors de

la fiabilitat, però en termes generals podem dir que valors inferiors a 0,5 solen interpretar-se com fiabilitats molt baixes i valors superiors a 0,8 solen interpretar-se com fiabilitats altes.

Algunes de les estratègies per aconseguir que una TOI tingui una major fiabilitat són les següents:

- Fer diverses preguntes sobre un mateix fenomen, per tal d'obtenir un millor grau de precisió.
- Donar un ampli marge d'opcions de resposta (vegeu els dos exemples comentats anteriorment).
- Ser objectiu a l'hora d'obtenir la informació.
- Controlar possibles fonts d'error, com per exemple: el redactat de les preguntes, el format de la TOI, l'ambient en què s'aplica la TOI, el personal que aplica la TOI.

a.2. Validesa

La validesa ve determinada per la utilitat que aporta una TOI per a l'objectiu de l'avaluació.

Existeixen múltiples tipus de validesa, a continuació se n'esmenten només un parell:

- La validesa «de contingut» s'argumenta mitjançant una taula d'especificació (vegeu un exemple més endavant) i l'opinió de jutges experts en el tema que s'avalua.
- La validesa «aparent» s'argumenta mitjançant l'opinió dels aplicadors i dels qui responen la TOI sobre la utilitat que aparenta tenir la informació que es recull.

Algunes estratègies bàsiques per aconseguir una bona validesa són:

- Tenir molt clar per què s'utilitzarà la informació obtinguda.
- Fonamentar bé teòricament el fenomen del qual es vol obtenir informació.
- Utilitzar TOI fiables.
- Controlar possibles fonts d'error (consulteu annex).

Una taula d'especificació permet argumentar que la informació que recull una TOI s'ajusta als tòpics que es necessiten avaluar. Per exemple, si ens fixem en la taula següent, podrem argumentar que el qüestionari aplicat és vàlid sobretot per obtenir informació sobre aspectes socials i familiars i de salut, en segon terme sobre aspectes ocupacionals, i de manera residual sobre aspectes jurídics i generals. Aquesta distribució de tòpics cal que coincideixi amb les necessitats avaluatives per tal que aquesta TOI sigui vàlida.

Dimensió	Ítems	Total
Sòcio-Familiar	1a, 1b, 2a i 2b	4 (36%)
Ocupacional	3 i 4	2 (18%)
Jurídic	5	1 (9%)
Salut	6a, 6b i 6c	3 (27%)
General	7	1 (9%)
Total		11 (100%)

Taula 2: Exemple de taula d'especificació d'una TOI

b) Anàlisi quantitativa de la informació

Els processos aplicats en l'anàlisi quantitativa de les dades són estadístics i es resumeixen, de manera molt sintètica, en les fases següents:

1. Creació d'una matriu amb les dades.
2. Selecció de l'índex o de la prova estadística en funció del tipus de variable, el nombre de casos i l'objectiu de l'anàlisi –descriure, comparar o relacionar–.
3. Càlcul de l'índex estadístic o aplicació de la prova.¹⁰
4. Interpretació del resultat.

Alguns dels índexs estadístics més habituals són:

- Freqüència absoluta. Per exemple: el qüestionari l'han respost 4 dones i 6 homes.
- Freqüència relativa. Per exemple: el qüestionari l'han respost un 40% de dones i un 60% d'homes.
- Valor mínim.
- Valor màxim.
- Percentil. Per exemple: l'índex de qualitat de vida obtingut per una persona equival a un percentil de 68 (significa que el 68% de la població té una qualitat de vida pitjor que aquesta persona).

¹⁰ Existeixen nombroses aplicacions informàtiques per al càlcul estadístic. L'explicació de qualsevol d'aquestes aplicacions excedeix l'abast d'aquests apunts. Tot i així, a mode il·lustratiu, es pot consultar el web <http://graphpad.com/quickcalcs/> on es poden calcular certs índexs i proves estadístiques.

- Mitjana. Per exemple: la mitjana d'edat dels enquestats és de 32 anys.
- Desviació típica. Per exemple: la desviació típica de l'edat dels enquestats és de 0,50 (significa que els enquestats s'han dispersat una mitjana de mig any –per amunt i per avall– respecte a la mitjana d'edat).

Les proves estadístiques més habituals són:

- Comparació de mitjanes. Per exemple: es compara la mitjana de qualitat de vida dels usuaris d'un servei abans i després d'aplicar una millora en aquest servei.
- Correlació. Per exemple: s'estudia si hi ha relació entre la qualitat de vida i la quantitat de visites familiar que reben els usuaris d'un servei.

c) **Anàlisi qualitativa de la informació**

L'anàlisi qualitativa d'informació s'ha d'entendre com un procés recurrent dels passos següents (Mateo i Martínez-Olmo, 2008b):

- Gestionar la informació recollida (mitjançant arxius, carpetes, documents...).
- Llegir i fer anotacions reflexives de la informació.
- Descriure, classificar i interpretar la informació (mitjançant categories, fent comparacions...).
- Representar i visualitzar la informació (mitjançant matrius, taules, esquemes, mapes conceptuals...).

Existeixen aplicacions informàtiques que faciliten aquest procés analític però la seva explicació sobrepassa l'abast d'aquests apunts. Es recomana com a mínim elaborar taules comparatives que continguin fragments de la informació recollida, com en l'exemple següent.

Opinió sobre les activitats del servei expressada en entrevistes	Usuaris	Famílies
A l'inici del servei	«No entenc massa bé què em volen fer fer» → [opinió dubtosa i confosa]	«Hi ha moltes activitats, segur que troba alguna que li interessi» → [opinió que mostra una actitud positiva]
Al final del servei	«M'ho he passat molt bé amb les activitats de la Maria [tècnica que feia reforç de la memòria]. Però en Jaume és molt dur [fisioterapeuta del servei].» → [opinió positiva i crítica]	«Notem que ara està més despert. Abans només mirava la televisió» → [opinió positiva i valorativa]

Taula 3: Exemple de taula comparativa per interpretar les diferències d'opinió entre col·lectius i moments

3.DOCUMENTS TÈCNICS DE PROPOSTA I DIFUSIÓ DE L'AVALUACIÓ

3.1. Projecte tècnic d'avaluació. Viabilitat i sostenibilitat del projecte d'avaluació

En el moment d'iniciar l'avaluació d'un servei convé aclarir i/o negociar amb els gestors i explicitar en el projecte tècnic els punts següents:

1. Propòsit de l'avaluació (diagnòstica, formativa, formadora, sumativa)
2. Objecte d'avaluació (necessitats, disseny, procés, resultats)
3. Agents implicats (i possibles audiències)
4. Referents (personalitzats, criterials, normatius)
5. Indicadors i fonts d'informació
6. Model d'avaluació
7. Agents que faran l'avaluació (interns o externs)
8. Calendari
9. Tècniques d'obtenció d'informació
10. Treball de camp: Obtenció d'informació
11. Anàlisi d'informació
12. Elaboració d'informes
13. Presa de decisions
14. Difusió, seguiment i avaluació de l'avaluació

3.2. Informe d'avaluació

a) Elaboració

En l'elaboració d'un informe d'avaluació es poden seguir diversos formats. En funció de l'objectiu de l'avaluació és possible que interressi elaborar un informe detallat per retre comptes dels recursos que s'han invertit en la mateixa avaluació. Aquest tipus d'informe però, rarament és llegit i tingut en compte en la presa de decisions. En canvi, l'elaboració

d'un informe executiu, que sol ser breu, amb resultats destacats i recomanacions clarament visibles, sol ser força útil atès que resulta més fàcil i digerible d'entendre.

Als capítols vuit i nou de l'obra de Gómez i Serra es poden consultar detalls a l'hora d'elaborar els informes (2004).

A les referències següents es poden consultar, a mode il·lustratiu, alguns exemples d'informes d'avaluació força variats:

- Instituto Promundo(s.d.), un informe de 25 pàgines amb missatges breus però impactants, taules de dades i amb imatges suggeridores
- Asociación Proyecto Hombre (2011), 263 pàgines amb ple de detalls tècnics i annexos amb els indicadors, criteris i les tècniques d'obtenció d'informació utilitzades
- Soler, Planas i Rieradevall (2013), 20 pàgines d'informe executiu, amb els principals aspectes de l'avaluació que s'ha dut a terme

b) Difusió

Des de l'inici de l'avaluació convé tenir clar quina difusió es farà dels resultats. No és el mateix una avaluació de la qual se sap que només en serà informat l'equip directiu d'un servei, que una avaluació que serà absolutament transparent.

A l'hora de dissenyar la difusió d'una avaluació és clau tenir en compte les possibles audiències, de manera que els missatges estiguin adaptats tant al format de difusió (escrit en paper, escrit en internet, publicació editada amb imatges, xerrada informal, xerrada acadèmica, etc.)

3.3. Aspectes deontològics de l'avaluació

En cada pas de l'avaluació es van prenent decisions que impliquen, de forma explícita o implícita, l'aplicació d'uns valors. A fi d'exposar obertament aquests valors convindria discutir alguns aspectes controvertits com els següents (Martínez-Olmo, 2012):

- S'han tingut en compte les necessitats de tots els implicats?
- Segur que no s'està manipulant el context a fi de reflectir una imatge més positiva o més negativa del real amb la intenció d'aconseguir uns resultats més beneficiosos per a alguna de les parts?
- S'ha acordat com es tractarà l'assumpte de l'anonimat o confidencialitat?
- S'ha previst que l'obtenció d'informació no envaeixi la privacitat de les persones?
- La selecció d'informants és prou representativa del servei que es vol avaluar?
- En cas que hi hagi un grup control, s'ha debatut si cal el seu consentiment informat?

- El disseny de les tècniques d'obtenció d'informació té en compte la diversitat de la població (social, cultural, professional, etc.) a qui van destinades?

A l'obra de Gómez i Serra (2004, p. 121-131) es discuteixen més aspectes deontològics de l'avaluació.

a) Codi de bones pràctiques en recerca

Hi ha codis deontològics per a diverses professions i països que s'han de tenir en compte segons l'àmbit d'aplicació. A continuació es destaquen uns fragments del codi de bones pràctiques en recerca de la Universitat de Barcelona (2010), que es poden aplicar a l'avaluació en el sentit que aquest és un procés metodològic per assolir un coneixement rigorós i científic.

Punt 3.1. Honestat

[...] Els investigadors no han d'infringir els drets de la propietat intel·lectual, practicar el plagi ni manipular els resultats.

Punt 3.3. Rigor

Els investigadors han de dur a terme un rigorós procés de descobriment i interpretació, la qual cosa requereix una revisió detallada dels resultats obtinguts abans de publicar-los. En cas que es detectin errors després de la publicació, es farà una rectificació pública tan aviat com sigui possible.

Punt 3.4. Conflictes d'interès

Els investigadors hauran d'evitar els conflictes d'interès que puguin comprometre la validesa dels resultats de la seva recerca.

Punt 7. Procediments i mètodes

Totes les metodologies utilitzades en els protocols o projectes d'investigació han de procedir de fonts que permetin garantir la fiabilitat (mètodes de referència, publicacions científiques, normes, etc.). En cas que la pròpia investigació impliqui la utilització d'una metodologia nova, el procés de posada a punt i validació de la nova metodologia formarà part del protocol d'investigació i els investigadors hauran de disposar d'evidències que demostrin la seva fiabilitat.

Tots els procediments i mètodes utilitzats en un protocol d'investigació hauran d'estar adequadament referenciats i / o documentats, per tal que posteriorment es pugui revisar com es va operar de la manera més exacta possible. Aquesta documentació haurà de constar, com a mínim, en els resultats originals obtinguts pels investigadors. Segons la naturalesa de la investigació, podrà resultar més apropiat documentar els mètodes en el protocol de recerca o bé documentar en procediments específics. En aquest últim cas, les còpies d'aquests procediments s'han de controlar per assegurar que tots els investigadors disposen de la mateixa versió dels documents.

Punt 9. Obtenció, registre, emmagatzematge, custòdia i conservació dels materials i resultats

Els investigadors hauran de registrar totes les dades i observacions que s'obtinguin de les activitats de recerca (inclosos els resultats preliminars, negatius, inesperats o discordants) de manera permanent i amb suficient claredat per permetre que terceres persones puguin reproduir el treball realitzat. Els registres han de permetre la identificació de la persona que els ha obtingut i la data de la seva obtenció.

Qualsevol esmena efectuada ha de permetre poder reconèixer la dada corregida i identificar la data de la correcció, així com la persona que l'hagi efectuat. El registre adequat i la identificació de les dades permet demostrar el treball dut a terme, i pot ser especialment important per a la protecció de la propietat intel·lectual.

Totes les dades s'han de conservar durant un període mínim de cinc anys des de la data de la seva publicació (excepte en els casos en què s'hagi acordat un període superior), de manera que es garanteixi la seva integritat i seguretat, i s'evitin les modificacions no autoritzades. En el cas de les dades emmagatzemades en suport electrònic, haurà de disposar d'un sistema de còpies de seguretat i, tenint en compte el temps de conservació establert, s'ha de garantir una recuperació adequada dels mateixos.

Totes les dades que continguin informació sobre persones s'han d'obtenir i emmagatzemar de manera que es pugui garantir el compliment de la Llei de Protecció de Dades.

Tots els materials que siguin objecte de les activitats de recerca, i els que es derivin d'aquestes, han d'estar identificats de manera inequívoca i duradora, i hauran d'indicar clarament el projecte o protocol del qual procedeixen. L'emmagatzematge dels materials s'ha de fer de manera que es garanteixi en tot moment la seva adequada integritat, traçabilitat i conservació durant el temps establert. En cas de condicions d'emmagatzematge crítiques (temperatura, humitat, etc.) caldrà disposar dels registres corresponents. Qualsevol intercanvi de materials amb altres institucions requereix la signatura del protocol de transferència corresponent.

Punt 12. Investigació amb éssers humans

[...] En el cas que en un projecte es prevegi la participació d'estudiants, s'ha de garantir que seran inclosos de forma lliure i s'hauran de prendre mesures per evitar conseqüències adverses per als que declinen prendre part o decideixin retirar-se.

4. Bibliografia

- AENOR. (2010a). Certificació sota el model EFQM Excel·lència europea. Recuperat de http://www.ca.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad_efqm.asp#.VEFuQB_Rc3Q
- AENOR. (2010b). Qualitat de servei. Recuperat de http://www.ca.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad_servicio.asp#.VEIwgR_Rc3R
- Ajuntament de Reus. (2009). *Pla de Qualitat de Serveis Socials*. Reus: Ajuntament de Reus. Recuperat de <http://www.reus.cat/sites/reus/files/Fitxers/arees/benestar/documents/MvaLeNvUmA.pdf>
- Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2005a). Entrevista. En *Cómo hacer investigación cualitativa* (p. 109-112). Barcelona: Paidós.
- Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2005b). Grupo focal. En *Cómo hacer investigación cualitativa* (p. 128-145). Barcelona: Paidós.
- Asociación Proyecto Hombre. (2011). *Informe de Evaluación de los programas de rehabilitación de la Asociación Proyecto Hombre con pacientes internos en prisiones y con pacientes en cumplimiento extrapenitenciario*. Recuperat de http://proyectohombre.es/wp-content/uploads/2012/06/programas_rehabilitacion.pdf
- Carratalà Pérez, P. (2009). *Avaluació dels serveis de mediació intercultural en l'àmbit de l'atenció sanitària de Catalunya*. Catalunya: Departament de Salut. Generalitat de Catalunya. Recuperat de http://canalsalut.gencat.cat/web/.content/home_canal_salut/professionals/temes_de_salut/immigracio_i_salut/documents/avasermedi2010.pdf
- Del Rincón, D., Arnal, J., Latorre, A., i Sans, A. (1995). *Técnicas de investigación en ciencias sociales*. GEN, Madrid: Dykinson.
- Fetterman, D. M. (1994). Empowerment Evaluation. *Evaluation Practice*, 15(1), 1-15. doi:10.1016/0886-1633(94)90055-8
- Fetterman, D. M. (2011). Using an Empowerment Evaluation Engine to Race Toward Social Justice. En *Annual American Evaluation Association conference*. Anaheim (CA): AEA. Recuperat de <http://youtu.be/fjUvV4HHH38>
- Fundación Lealtad. (2015). Sobre la Fundación. (Web). Recuperat de <http://www.fundacionlealtad.org/sobre-fundacion-lealtad/>

- Garcia Marimon, X., i González Navarro, A. M. (2014). *L'elaboració d'un quadre de comandament integral dels serveis d'atenció domiciliària*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Recuperat de <http://www1.diba.cat/uliep/pdf/53638.pdf>
- Generalitat de Catalunya. (2002). *Avaluació externa de qualitat dels centres de l'ICASS. Àrea de serveis: cases d'acolliment per a dones maltractades. Indicadors d'avaluació de qualitat*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Recuperat de <http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/detalls/Article/Avaluacio-externa-de-qualitat-dels-centres-de-IICASS.-00002>
- Generalitat de Catalunya. (2009a). *Indicadors de qualitat: clubs socials per a persones amb malaltia mental* (1a ed.). Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania (Generalitat de Catalunya). Recuperat de <http://benestar.gencat.cat/ca/detalls/Article/3ec46c35-31b1-11e4-9832-005056924a59>
- Generalitat de Catalunya. (2009b). *Indicadors de qualitat: llars residència i pisos amb suport per a persones amb SIDA* (1a ed.). Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania (Generalitat de Catalunya). Recuperat de <http://benestar.gencat.cat/ca/detalls/Article/Indicadors-de-qualitat-llars-residencia-i-pisos-amb-suport-per-a-persones-amb-SIDA>
- Generalitat de Catalunya. (2010a). *Indicadors de qualitat: serveis de centres de dia per a gent gran* (1a ed.). Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania (Generalitat de Catalunya). Recuperat de <http://benestar.gencat.cat/ca/detalls/Article/Indicadors-de-qualitat-serveis-de-centres-de-dia-per-a-gent-gran-00001>
- Generalitat de Catalunya. (2010b). *Indicadors de qualitat: serveis de centres residencials per a persones amb discapacitat física amb necessitats de suport extens o generalitzat* (1a ed.). Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania (Generalitat de Catalunya). Recuperat de <http://benestar.gencat.cat/ca/detalls/Article/Indicadors-de-qualitat-serveis-de-centres-residencials-per-a-persones-amb-discapacitat-fisica-amb-necessitat-de-suport-extens-o-generalitzat>
- Generalitat de Catalunya. (2010c). *Indicadors de qualitat: serveis prelaborals per a persones amb malaltia mental* (1a ed.). Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania (Generalitat de Catalunya). Recuperat de <http://benestar.gencat.cat/ca/detalls/Article/Indicadors-de-qualitat-serveis-prelaborals-per-a-persones-amb-malaltia-mental>
- Generalitat de Catalunya. (2010d). *Indicadors de qualitat: serveis residencials assistits per a gent gran* (1a ed.). Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania (Generalitat de Catalunya). Recuperat de <http://benestar.gencat.cat/ca/detalls/Article/Indicadors-de-qualitat-serveis-residencials-assistits-per-a-gent-gran-00001>

- Generalitat de Catalunya. (2010e). *Pla de qualitat dels Serveis Socials de Catalunya 2010-2013*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Recuperat de http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematics/15serveissocials/pla_estrategic_serveis_socials/Pla-de-qualitat-dels-serveis-socials-de-Catalunya/04_pla_de_qualitat_ss_catalunya_2010-13/documents/pla_qualitat.pdf
- Gómez i Serra, M. (1999a). *L'avaluació en el camp dels serveis socials. Tres models d'avaluació aplicats als serveis i programes socials. 1a part*. Universitat de Barcelona. Recuperat de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/43067/2/02.MGS_PRIMERA_PART.pdf
- Gómez i Serra, M. (1999b). *L'avaluació en el camp dels serveis socials. Tres models d'avaluació aplicats als serveis i programes socials. 2a part*. Universitat de Barcelona, Barcelona. Recuperat de <http://www.tdx.cat/TDX-0407108-164037/>
- Gómez i Serra, M. (2004). *Evaluación de los servicios sociales*. Barcelona: Gedisa.
- Gómez Sánchez, L. E., Verdugo Alonso, M. Á., Arias Martínez, B., i Navas, P. (2008). Evaluación de la calidad de vida en personas mayores y con discapacidad: la Escala Fumat. *Intervención Psicosocial*, 17(2), 189-199. Recuperat de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/in2008v17n2a7.pdf>
- Govern de les Illes Balears. (2008). *CAF. El marc comú d'avaluació. Millorar una organització per mitjà de l'autoavaluació* (Vol. 41). Illes Balears: Conselleria de Presidència/Direcció General de Qualitat dels Serveis (Govern de les Illes Balears). Recuperat de <http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST292ZI43202&id=43202>
- Grima, P., i Tort-martorell, X. (2004). *Qualitat i govern local: els models de l'EFQM i CAF i les normes ISO 9000*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Recuperat de <https://www1.diba.cat/uliep/pdf/38773.pdf>
- INNOVAL. Innovació i qualitat en el servei a les persones. (2010). *Jornada d'Innovació i Qualitat en el servei a les persones*. Lleida: INNOVAL. Recuperat de <http://www.firalleida.com/tinymce/uploaded/docs/IN2010 - Llibre ponencies agrupat.pdf>
- Instituto Promundo (Coord.). (s.d.). *Involucrando a los Hombres en el Fin de la Violencia de Género: Una intervención multipaís con evaluación de impacto*. Recuperat de <http://promundoglobal.org/wp-content/uploads/2015/01/Involucrando-a-los-hombres-en-el-fin-de-la-violencia-de-genero.pdf>
- Latorre, A. (2003). *La investigación-acción. Conocer y cambiar la práctica educativa* (1a ed.). GEN, Barcelona: Graó.
- López García, J. C. (2002). Matriz de Valoración (Rúbricas - Rubrics en inglés). *Eduteka*. Recuperat de <http://www.eduteka.org/MatrizValoracion.php3>

- March Amengual, J. M. (2011). *Empowerment : Model i Instrument de mesura basat en les variables primàries o efectives PIEQ (Primary Items Empowerment Questionnaire)*. Universitat de Girona. Recuperat de <http://hdl.handle.net/10803/32036>
- Martínez-Olmo, F. (2002). *El cuestionario. un instrumento para la investigación de las ciencias sociales*. GEN, Barcelona: Laertes.
- Martínez-Olmo, F. (2012). La investigación evaluativa. En R. Bisquerra Alzina (Ed.), *Metodología de la investigación educativa* (3a ed., p. 425-446). Madrid: La Muralla.
- Massot, I., Dorio, I., i Sabariego, M. (2012). Estrategias de recogida y análisis de la información. En R. Bisquerra (Ed.), *Metodología de la investigación educativa* (3a ed., p. 329-366). Madrid: La Muralla.
- Mateo, J., i Martínez-Olmo, F. (2005). *L'avaluació alternativa dels aprenentatges* (Vol. 3). Barcelona: ICE. Universitat de Barcelona. doi:10.1344/101.8488795858
- Mateo, J., i Martínez-Olmo, F. (2008a). *La evaluación alternativa de los aprendizajes*. Barcelona: ICE y Octaedro. Recuperat de <http://elibros.octaedrotextos.com/pdf/16503.pdf>
- Mateo, J., i Martínez-Olmo, F. (2008b). *Medición y evaluación educativa*. BOOK, Madrid: La Muralla.
- Municio, P. (2000). *Herramientas para la evaluación de la calidad*. Barcelona: Wolters Kluwer.
- Murakami, H. (2014). *Després del terratrèmol* (2a ed.). Barcelona: Edicions 62.
- Nicholls, J., Lawlor, E., Neitzert, E., i Goodspeed, T. (2012). *Guía para el Retorno Social de la Inversión (SROI)*. (S. Cupitt, Ed.). Vigo: Grupo Civis. Recuperat de http://observatoritercersector.org/canviepoca/wp-content/uploads/2014/02/OTS_Guide-SROI-spanhish.pdf
- Retolaza Eguren, I. (2010). *Teoría de cambio. Un enfoque de pensamiento-acción para navegar en la complejidad de los procesos de cambio social*. Guatemala: PNUD/Hivos. Recuperat de <http://preval.org/files/TEORIAL DEL CAMBIO PNUD e HIVOS.pdf>
- Rivas, A. (2012). *II Avaluació d'impacte. 2006-2010. Dones víctimes de TEH*. Recuperat de http://w110.bcn.cat/Dones/Continguts/Documents/a. II Avaluació d'impacte Sicar.cat 2006-2010_català.pdf
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (2003). La entrevista. En *Metodología de la investigación cualitativa* (3a ed., p. 165-190). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sacanell Berruero, E. (2008). Unas ideas sobre la evaluación de programas o servicios. *La danza del cambio*. Recuperat de

<http://enriquesacanell.blogspot.com.es/2008/09/unas-ideas-sobre-la-evaluacion-de.html>

- Smith, M. . (1998). Empowerment evaluation: theoretical and methodological considerations. *Evaluation and Program Planning*, 21, 255-261. doi:10.1016/S0149-7189(98)00015-9
- Soler, P., Planas, A., i Rieradevall, J. (2013). *Informe executiu del procés d'avaluació participativa del Pla d'Educació i Convivència de Sant Narcís i Santa Eugènia de Girona*. Recuperat de https://ddd.uab.cat/pub/estudis/2013/110924/infexeGirona_a2013.pdf
- Suara cooperativa. (2015). Qualitat. (Web). Recuperat de <http://www.suara.coop/ca/qualitat/>
- Suárez-Ortega, M. (2005). *El grupo de discusión. Una herramienta para la investigación cualitativa*. GEN, Barcelona: Laertes.
- Universitat de Barcelona. (2010). *Código de buenas prácticas en investigación. [Code of Good Research Practices]*. Barcelona: Vicerectorat de Recerca / Vicerectorat de Política Científica i Docent / Agència de Polítiques i de Qualitat - Universitat de Barcelona. Recuperat de <http://hdl.handle.net/2445/28543>
- Uzqueda, A. (2010). L'avaluació dels serveis de mediació. Bases d'implantació. En R. Zapata-Barrero, J. Wilhelm, i R. Llinàs (Ed.), *La mediació ciutadana: una nova política pública*. Barcelona: Diputació de Barcelona (estudiants i altres col·lectius poden obtenir aquesta obra gratuïtament registrant-se a http://www1.diba.cat/liblioteca/lstDetall_Publicacions.asp?Opener=Diputacio&ID=47315#.VEYkJR_Rcl8).
- Valles, M. S. (2003a). Técnicas de conversación, narración (I): las entrevistas en profundidad. En *Técnicas cualitativas de investigación social* (p. 177-234). Madrid: Síntesis.
- Valles, M. S. (2003b). Técnicas de conversación, narración (III): los grupos de discusión y otras técnicas afines. En *Técnicas cualitativas de investigación social* (p. 279-338). Madrid: Síntesis.
- Valles, M. S. (2007). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Verdugo Alonso, M. Á., Arias Martínez, B., Gómez Sánchez, L. E., i Schalock, R. L. (2008a). *Formulari de l'Escala GENCAT de Qualitat de vida*. Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania (Generalitat de Catalunya). Recuperat de http://benestar.gencat.cat/web/.content/01departament/08publicacions/ambits_tematicas/serveis_socials/21escalagencatformulariqualitatvida/formulariescalagencat.pdf

- Verdugo Alonso, M. Á., Arias Martínez, B., Gómez Sánchez, L. E., i Schalock, R. L. (2008b). *Manual d'aplicació de l'Escala GENCAT de Qualitat de Vida*. Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania (Generalitat de Catalunya). Recuperat de http://benestar.gencat.cat/web/.content/01departament/08publicacions/ambits_tematics/serveis_socials/14escalagencatformularimanual08/2008escalagencatformulari.pdf
- Verdugo Alonso, M. Á., Arias Martínez, B., Gómez Sánchez, L. E., i Schalock, R. L. (2013). *Model de qualitat de vida. Informe sobre els perfils de servei basats en el model de qualitat de vida per als serveis socials especialitzats de Catalunya*. Barcelona: Departament de Benestar Social i Família (Generalitat de Catalunya). Recuperat de http://benestar.gencat.cat/web/.content/01departament/08publicacions/ambits_tematics/serveis_socials_2011/05qualitatvidaperfils/qualitat_de_vida_perfil_servei_definitiu.pdf
- Verdugo Alonso, M. Á., Gómez Sánchez, L. E., i Arias Martínez, B. (2009). *Evaluación de la calidad de vida en personas mayores. La Escala FUMAT. Intervención Psicosocial* (Vol. 17, 2). Salamanca: INICO. Recuperat de http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO23248/herramientas_4.pdf
- Watkins, R., Meiers, M. W., i Visser, Y. L. (2012). *A guide to Assessing Needs. Essential Tools for Collecting Information, Making Decisions, and Achieving Development Results*. Washington D.C.: The World Bank. doi:10.1596/978-0-8213-8868-6
- White, H. (2013). The Theory of Change. *International Initiative for Impact Evaluation*. Recuperat de http://www.3ieimpact.org/media/filer_public/2013/02/27/why_the_theory_of_change_matters_for_impact_evaluation.pdf
- www.efqm.es. (2012). Modelo EFQM de Calidad y Excelencia. (Web). Recuperat de <http://www.efqm.es/>

5. Annex. Esquemes

Planificació i Avaluació de Serveis Socioeducatius

Tema 4 (I)

Models d'avaluació

- Criteris de classificació
- ISO
- EFQM

Consulteu els detalls i les fonts a Martínez-Olmo, F. (2016). *Apunts de Planificació i Avaluació de Serveis Socioeducatius. Models d'avaluació*. Material docent inèdit. Barcelona: Universitat de Barcelona.

Curs 2016-2017

Planificació i Avaluació de Serveis Socioeducatius



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Criteris de classificació de l'avaluació de serveis

- Moment
 - Ex-ante o prèvia (normalment en casos de concursos, sol·licituds, etc.)
 - Inicial
 - avaluació de necessitats
 - descripció de la situació inicial a fi de comparar-la amb la situació final
 - De procés o de progrés (monitorització)
 - Final



Criteris de classificació de l'avaluació de serveis



- Finalitat
 - Diagnòstica (normalment associada a la detecció de necessitats)
 - Formativa (per millorar el servei)
 - Formadora (per empoderar els agents implicats)
 - Sumativa (per certificar)
- Agent avaluador
 - Autoavaluació o avaluació interna
 - Externa

Criteris de classificació de l'avaluació de serveis

- Mètode
 - Quantitativa (ús d'indicadors numèrics i de tècniques estadístiques)
 - Qualitativa (ús d'anàlisi de contingut i del discurs, cites textuais)
- Objecte avaluat (aquest punt es tracta més endavant)
 - Necessitats
 - Disseny
 - Procés
 - Producte

ISO

Que un servei estigui certificat amb alguna norma ISO significa que

una entitat acreditada
pot confirmar que

una determinada part del servei
respon a unes especificacions de qualitat

Principis de qualitat de la norma ISO 9001:2000

1. Enfocament al client
2. Lideratge
3. Participació del personal
4. Enfocament a processos (no a departaments)
5. Enfocament de sistema (tot interrelacionat)
6. Millora contínua
7. Evidències per a la presa de decisions
8. Relacions mútuament beneficioses amb proveïdors

Criteris de qualitat de la norma ISO 9001

1. Sistema de gestió de la qualitat
2. Responsabilitat de la direcció
3. Gestió dels recursos
4. Realització del servei
5. Mesura, anàlisi i millora

Metodologia de les normes ISO

- ✓ Compromís i participació de la direcció
- ✓ Creació d'un equip que lideri el procés i un que faci d'auditor intern
- ✓ Decisió sobre l'ús de consultora externa
- ✓ Previsió d'un termini d'uns tres anys
- ✓ Dur a terme una diagnosi
- ✓ Sensibilització, formació i participació del personal
- ✓ Modificació i documentació dels punts «no d'acord» o ineficients
- ✓ Sistema de gestió de qualitat (registres, instruccions, procediments i manual de qualitat)

Model d'excel·lència EFQM

Que un servei estigui certificat amb el model
EFQM significa que

una entitat acreditada
pot confirmar que

el servei
practica els principis de la qualitat total
autoavaluant-se i millorant continuadament

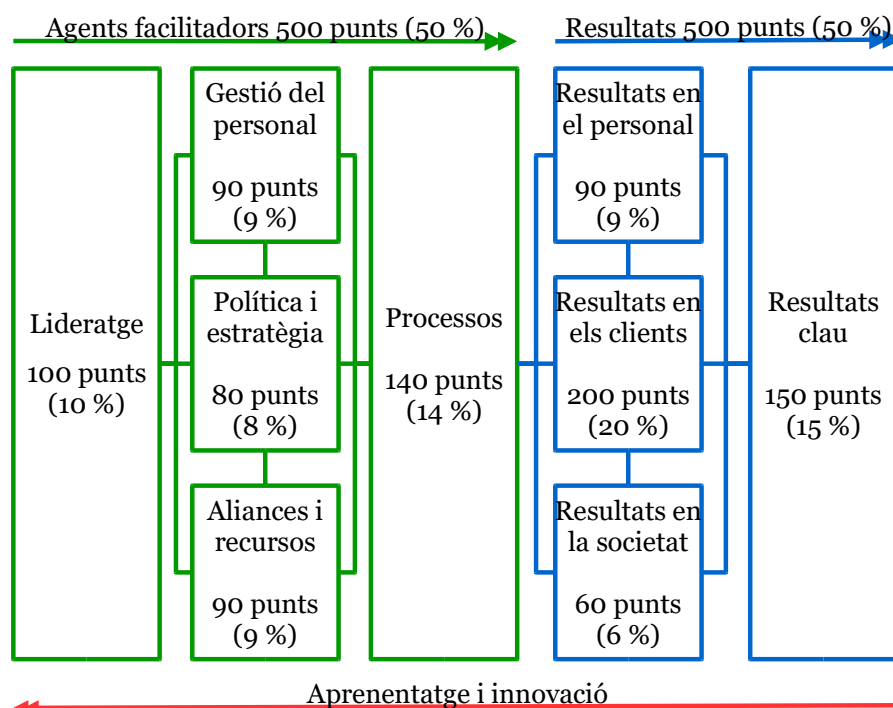
Principis de qualitat del model EFQM

- Orientació cap als resultats (satisfacció de tots els agents)
- Orientació als clients (valor sostingut)
- Lideratge i coherència
- Gestió per processos i fets
- Desenvolupament i implicació de les persones
- Procés continu d'aprenentatge, innovació i millora
- Desenvolupament d'aliances
- Responsabilitat social

Críteris de qualitat del model EFQM

1. Lideratge
2. Gestió del personal
3. Política/Planificació i estratègia
4. Aliances i recursos
5. Processos
6. Resultats en el personal
7. Resultats en els clients
8. Resultats en la societat
9. Resultats clau (sostenibilitat i missió del servei)

Críteris de qualitat del model EFQM



Metodologia del model EFQM

- Autoavaluació mitjançant qüestionaris, formularis
- Presentar-se als premis que s'organitzen
- Sol·licitar la certificació a una entitat acreditada (p.e. AENOR)

Metodologia del model EFQM

Exemples de qüestionari

Criteri 3: personal

S'ha aconseguit amb el personal una comunicació eficient en els dos sentits, de manera que aquest considera que està ben informat i que es tenen en compte les seves opinions?

1.



2.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	C	B	A

- A Objectiu plenament assolit
- B Progrés considerable
- C Algun progrés
- D No iniciat

3.

<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------

Comparació ISO / EFQM




RESPONSABILITATS DE L'EQUIP DIRECTIU SEGONS EL MODEL ISO 9001:2000 I EL MODEL EFQM

Model ISO 9001:2000	Model EFQM
Definir una política i uns objectius	Compromís explícit envers la qualitat
Establir responsabilitats	
Garantir una comunicació efectiva dins i fora de l'organització	
Dotar l'organització de recursos	Garantir recursos per a l'organització
Enfocar l'activitat cap a les necessitats dels clients	Implicació amb els clients i amb altres organitzacions externes
Revisar periòdicament el sistema de qualitat	Reconeixement de l'esforç de les persones





Ras i Jansà, J. (2003). *La gestió de la qualitat en els serveis educatius locals*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Recuperat de <http://www.diba.cat/documents/113226/127468/educacio-pdf-tema15-pdf.pdf>

Comparació ISO / EFQM

- ISO 9001:2000

-  concreció
-  es pot contrastar externament (AENOR)
-  pot provocar algunes rigideses dins l'organització

- EFQM

-  identificar punts forts i febles dins una organització
-  a nivell estratègic
-  procés de millora contínua
-  no tant a nivell operatiu

Ras i Jansà, J. (2003). *La gestió de la qualitat en els serveis educatius locals*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Recuperat de <http://www.diba.cat/documents/113226/127468/educacio-pdf-tema15-pdf.pdf>

Planificació i Avaluació de Serveis Socioeducatius

Tema 4 (II)

Models d'avaluació

- Pla de Qualitat dels Serveis Socials -PQSS- (Generalitat de Catalunya)
- Empoderament
- Altres models

Consulteu els detalls i les fonts a Martínez-Olmo, F. (2016). *Apunts de Planificació i Avaluació de Serveis Socioeducatius. Models d'avaluació*. Material docent inèdit. Barcelona: Universitat de Barcelona.

Principis (eixos) del PQSS

- 1. Qualitat de servei** (satisfacció dels usuaris, transparència i detecció de necessitats)
- 2. Qualitat tècnica** (criteris, estàndards, avaluació, escala GENCAT, deontologia)
- 3. Qualitat en la gestió** (lideratge, responsabilitat, ús de models de qualitat)
- 4. Qualitat en l'ocupació** (desenvolupament professional del personal de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública)
- 5. Innovació i millora contínua**

Criteris de qualitat del PQSS

1. Atenció i suport a la persona i a la família
2. Aspectes ètics i relacionals en l'atenció de la persona
3. Organització i gestió del servei
4. Coordinació amb altres sectors i entitats /
Coordinació i continuïtat de l'atenció
5. Entorn de l'atenció/intervenció

Metodologia del PQSS

1. Mesurar l'indicador seleccionat (identificar el número i nom -resumit i extens- de l'indicador) seguint aquests tres passos:
 1. Llegir el «criteri» que explica què hauríem de trobar al servei
 2. Llegir la justificació del criteri (ajuda a comprendre l'indicador i el criteri)
 3. Aplicar la fórmula per al càlcul de l'indicador, d'acord amb la definició dels termes que apareixen a la fórmula i recorrent a les fonts de dades que s'indiquen
2. Comparar el resultat obtingut amb l'estàndard establert
3. Revisar els comentaris exposats a la guia, si s'escau
4. Proposar què millorar

Principis de l'empoderament

- Autodeterminació
- Millora
- Participació i col·laboració (compromís, credibilitat dels resultats i dedicació)

Criteris de qualitat de l'empoderament

El criteri que ha de fonamentar qualsevol concreció en aquest model d'avaluació és la «utilitat per a tots els col·lectius implicats».

La resta de criteris s'hauran d'elaborar col·laborativament, amb accions participatives.

Metodologia del model d'empoderament

- Explicitació dels objectius del servei i esbós d'algun aspecte a millorar
- Acord sobre quins resultats (evidències) mostrarien una millora del servei
- Treball participatiu per assolir els resultats
- Seguiment del procés (conscienciació i reflexió)
- Documentació (assoliment i beneficis per a tots els implicats, compromís, implicació, aprofitament de l'avaluació, autovaloració i autodeterminació)

Metodologia del model d'empoderament

»Si he de ser-li sincer, no és una persona gaire afavorida. No parla gaire bé. Per això, els que l'envolten solen menystenir-lo. Però jo el conec bé. Sé que és una persona íntegra i valenta. No hi ha ningú més en tot Tòquio en qui pugui confiar més per lluitar al meu costat.

Murakami, Haruki (2014). *Després del terratrèmol* (2a ed.), p. 107. Barcelona: Edicions 62.

Altres models

- CAF (Common Assessment Framework)
Versió lliure i gratuïta, adaptada a l'administració pública, a partir de l'EFQM
- Models de recerca avaluativa
- Model d'acreditació de la transparència i les bones pràctiques de les ONG (Fundació Lealtad)

Planificació i Avaluació de Serveis Socioeducatius

Tema 4 (III)

- Dimensions de l'avaluació
 - Necessitats
 - Disseny
 - Procés o execució
 - Producte o resultat
- Referents d'avaluació

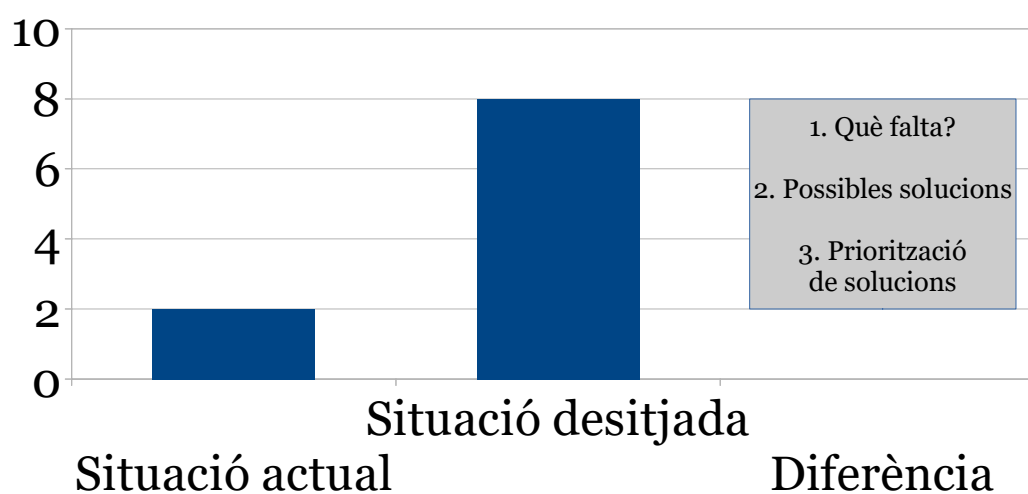
Consulteu els detalls i les fonts a Martínez-Olmo, F. (2016). *Apunts de Planificació i Avaluació de Serveis Socioeducatius. Models d'avaluació*. Material docent inèdit. Barcelona: Universitat de Barcelona.

Curs 2016-2017

Planificació i Avaluació de Serveis Socioeducatius



Dimensions de l'avaluació —Necessitats—



Curs 2016-2017

Planificació i Avaluació de Serveis Socioeducatius

2 de 14

Dimensions de l'avaluació —Necessitats—

- 1. Identificar les diferències entre la situació existent i la situació desitjada**
- 2. Analitzar les necessitats detectades i les possibles solucions**
- 3. Decidir les millors accions per arribar als resultats desitjats**

Dimensions de l'avaluació —Necessitats—

Estratègies per a la detecció de necessitats

- 1. Anàlisi de documents**
- 2. Revisió d'experts externs / Delphi**
- 3. Grup de discussió**
- 4. Entrevista**
- 5. Qüestionari (situació actual i situació desitjada)**
- 6. Observació**
- 7. DAFO**
- 8. World café / Speed Dating**
- 9. ...**

Dimensions de l'avaluació –Necessitats–

Estratègies per a la priorització de solucions

- 1. Grup nominal**
- 2. Anàlisi per criteris**
- 3. Priorització per parells de solucions**
- 4. Matriu 2 x 2 (alta/baixa prioritat x 2 agents)**
- 5. Diagrama d'espina de peix**
- 6. Escenaris**
- 7. Diagrama d'arbre**
- 8. Mapa conceptual**
- 9. ...**

Dimensions de l'avaluació –Disseny–

Exemple d'avaluació del disseny de projectes/serveis sobre la pobresa per a la Fundació La Marató de TV3 (2012)

Principis de l'avaluació:

- Objectivitat**
- Independència**
- Transparència**
- Professionalitat**
- Eficiència**
- Eficàcia**

Dimensions de l'avaluació –Disseny–

Exemple d'avaluació del disseny de projectes/serveis sobre la pobresa per a la Fundació La Marató de TV3 (2012)

Criteris de l'avaluació:

- **15 %: Necessitat i pertinença del servei**
- **15 %: Qualitat tècnica i innovació**
- **40 %: Viabilitat i capacitat organitzativa**
- **30 %: Impacte (beneficiaris i socioecon.)**

Dimensions de l'avaluació –Procés o execució–



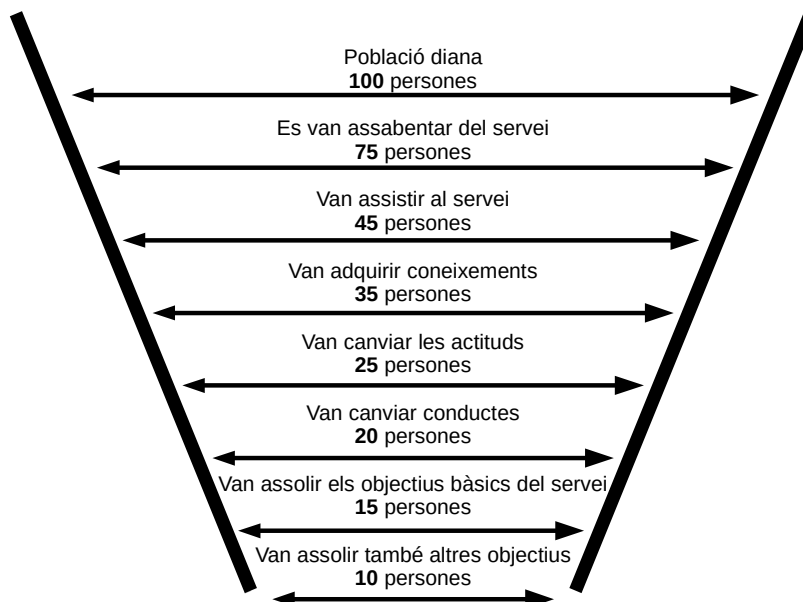
Dimensions de l'avaluació –Procés o execució–

Perspectiva	Núm. Objectiu	Objectiu	Àmbit	Meta	Valor real	Desviació	Tend.
Encàrrec polític	A.2	Cobertura de la demanda	Municipi	3,00%	3,36%	12,00%	↑
			Barri 1	3,0%	3,40%	13,33%	↑
			Barri 2	3,0%	3,50%	16,67%	↑
			Barri 3	3,0%	3,40%	13,33%	↑
			Barri 4	3,0%	3,30%	10,00%	↗
			Barri 5	3,0%	3,20%	6,67%	↗
	A.3	Equitat territorial	Municipi	80,00%	78,00%	-2,50%	↘
			Barri 1	80,0%	55,00%	-31,25%	↓
			Barri 2	80,0%	67,00%	-16,25%	↘
			Barri 3	80,0%	82,00%	2,50%	↗
			Barri 4	80,0%	95,00%	18,75%	↑
			Barri 5	80,0%	91,00%	13,75%	↑

Dimensions de l'avaluació –Producte o resultat–

- **Efectivitat (efectes reals)**
- **Eficàcia (assoliment d'objectius)**
- **Eficiència (efectes/cost)**
- **Satisfacció**
- **Transferència**
- **Impacte**

Dimensions de l'avaluació –Producte o resultat–



Dimensions de l'avaluació –Producte o resultat–

- **Social Return on Investment –SROI–**
<http://youtu.be/BUE5s18jGI>

Referents d'avaluació

Amb què comparem la informació recollida per valorar si és més o menys positiva?

- **Personalitzats** (comparant l'inici amb el final)
- **Criterials** (comparant amb el que hauria de ser «teòricament»)
- **Normatius** (comparant amb altres serveis similars)

Referents d'avaluació

- Exemple de referent normatiu



Planificació i Avaluació de Serveis Socioeducatius.

Procés avaluatiu d'un servei.

Esquema general

Tema 5 (I)

- Esquema general del procés avaluatiu d'un servei
- Exemple d'un cas

Consulteu els detalls i les fonts a Martínez-Olmo, F. (2016). *Apunts de Planificació i Avaluació de Serveis Socioeducatius. Procés avaluatiu d'un servei*. Material docent inèdit. Barcelona: Universitat de Barcelona.

Curs 2016-2017

Planificació i Avaluació de Serveis Socioeducatius



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Esquema general (I)

- Marc general
 - Negociació de l'encàrrec
 - Moment, finalitat, agent avaluador, per a qui, recursos disponibles
 - Caracterització del servei
 - Missió, visió, àmbit, població, lloc, activitats, configuració legal, xarxa de relacions...
 - Avaluabilitat
 - Viabilitat de l'avaluació (recomanacions sobre modificació del procés avaluatiu)

Esquema general (II)

- Definició del model
 - Experiències prèvies
 - Objecte i finalitat d'avaluació
 - Elecció del model
- Disseny de l'avaluació
 - Objectius específics d'avaluació
 - Selecció i definició d'àrees/dimensions/criteris/indicadors
 - Selecció i/o elaboració de TOI i de tècniques d'anàlisi d'informació
 - Selecció d'informants
 - Calendari i recursos

Esquema general (III)

- Execució de l'avaluació
- Anàlisi de la informació
- Formulació de conclusions i presentació de resultats
- Proposta de mesures de retroalimentació
- Avaluació del procés d'avaluació (utilitat, protecció de drets, correcció tècnica...)

Anàlisi d'un cas

- Sánchez Pardo, L. (2011). *Instrumentos para la evaluación de los programas incluidos en la cartera de servicios en materia de prevención de las drogodependencias*.

Galicia: Consellería de sanidade de la Xunta de Galicia. Recuperat de

<http://www.sergas.es/cas/Publicaciones/Docs/SaludPublica/PDF-2083-es.pdf> => [enllaç](#)

Esquema general (I)

Les respostes estan marcades en color blau, i s'han extret del document d'anàlisi d'un cas citat en la pantalla anterior.

- Marc general
 - Negociació de l'encàrrec
 - Moment: [quatrienal \(p. 8\)](#), finalitat, agent avaluador: [Serveis Centrals \(p. 8\)](#) i [Tècnics de prevenció \(p. 7\)](#), per a qui, recursos disponibles
 - Caracterització del servei
 - Missió: [Prevenció de les drogodependències \(portada\)](#), Visió: [Avaluació integrada en la intervenció \(p. 5\)](#), àmbit: [Drogodependències](#), població, lloc: [Galícia](#), activitats: [Les de cada programa \(p. 12 i ss\)](#), configuració legal, xarxa de relacions...
 - Avaluabilitat
 - Viabilitat de l'avaluació (recomanacions sobre modificació del procés avaluatiu): [Pragmatisme institucional, instruments familiaritzats \(p. 7\)](#)

Esquema general (II)

- Definició del model
 - Experiències prèvies: [Bordens i Abbott \(1999\)](#), [Villalbí \(2001\)](#), [Alvira \(2002\)](#)... (p. 5)
 - Objecte: [Avaluació de l'execució i resultats dels serveis \(eficàcia, efectivitat\) \(p. 6\)](#) de la cartera de Serveis en matèria de prevenció del Servei de Drogodependències i Transtorns Addictius i finalitat d'avaluació: [Formativa \(p. 5\)](#) i [sumativa \(p. 6\)](#)
 - Elecció del model: [Recerca avaluativa, quasi-experimental \(p. 6 i 8\)](#)

Esquema general (II)

- Disseny de l'avaluació
 - Objectius específics d'avaluació: [respondre preguntes \(p. 6\)](#)
 - Selecció i definició d'àrees/dimensions/criteris/indicadors: [Totes les dimensions sobre les quals incideixen el programes \(p. 8\)](#)
 - Selecció i/o elaboració de TOI i de tècniques d'anàlisi d'informació: [ad hoc \(p. 12 i ss\)](#)
 - Selecció d'informants: [Tècnics, mediadors, usuaris... \(p. 12 i ss\)](#)
 - Calendari: [Moments específics \(p. 12 i ss\)](#) i recursos: [Pocs \(p. 7\)](#)

Exemple de disseny de l'avaluació al programa “Activa”

Programa de prevenció universal de drogodependències per a joves

Finalitat: Promoure l'adopció d'estils saludables de vida i d'ocupació del temps lliure entre els joves...

Objectius generals:

- Reduir la intenció de consum de drogues en el futur.
- Incrementar la percepció del risc associat al consum de drogues...
- Reduir la tolerància dels joves respecte al consum de drogues...
- Incrementar el rebuig dels joves al consum de drogues.

Indicadors

- Cobertura
 - Taxa de joves participants sobre el total de joves del municipi
 - Número de mediadors juvenils
- Activitats
 - Captació de mediadors
 - Núm. de centres visitats per captar mediadors
 - Núm. de reunions i assistents
 - Formació
 - Núm. de cursos
 - Núm. d'assistents

TOI de procés

- Registres (llistats)
- Padró
- Escales ad hoc (vegeu extractes d'alguns exemples a continuació)
 - Registre d'activitats
 - Diari de sessions
 - Valoració del procés per part dels tècnics
 - Valoració del procés per part dels mediadors
 - Escala de satisfacció per a joves

Anexo 4.61. Hoja de registro sistemático de las actividades realizadas

CAPTACIÓN DE MEDIADORES JUVENILES

Entidades donde se realiza la captación	Fechas de presentación del programa a futuros mediadores juveniles

SELECCIÓN DE MEDIADORES JUVENILES

Nº Candidatos	Nº Mediadores seleccionados	Perfil de los mediadores juveniles			
		Sexo	Edad	Nivel académico	Ocupación

FORMACIÓN DE MEDIADORES

Nº Cursos	Fecha celebración	Duración (horas)	Nº Módulos	Nº Participantes

Anexo 4.62. Diario de sesiones de formación de mediadores y registro de participantes

Relación de participantes	Módulo 1	Módulo 2	Módulo 3	Módulo 4	Módulo 5	Módulo 6	Módulo 7	Módulo 8	Módulo 9	Módulo 10
Fecha	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Nº Nombre y apellidos asistentes										
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										
6.										

Anexo 4.63. Escala de valoración del proceso (Fidelidad al Plan) para técnicos de prevención

Valore en qué medida el programa ha sido ejecutado de acuerdo con el diseño inicial en los aspectos que se mencionan a continuación:

	Según plan	Más o menos según plan	Con alguna desviación del Plan	Con grandes desviaciones del plan
Los espacios de captación de mediadores juveniles				
Los procesos de selección de los mediadores juveniles				
El perfil de los mediadores juveniles				
Los contenidos de la formación facilitada a los mediadores				
La duración de la formación				
El funcionamiento del Grupo de Coordinación				
El diseño de las actividades a desarrollar por los mediadores				
La ejecución de las actividades informativas				
La ejecución de las actividades de promoción del ocio saludable				
El ajuste de las actividades de los				

Anexo 4.64. Escala de valoración del proceso para mediadores juveniles

VALORE LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL DESARROLLO DEL PROGRAMA

Aspecto a valorar	Muy bueno	Bueno	Moderado	Deficiente	Muy deficiente
Proceso de captación de los mediadores juveniles					
Proceso de selección de mediadores					
Contenidos de la formación facilitada a los mediadores					
Duración del proceso de formación de los mediadores					
Funcionamiento del Grupo de Coordinación del Programa					
Participación de los mediadores en el diseño de las actividades a desarrollar en el municipio					
Grado de compromiso de los mediadores con las decisiones del Grupo de Coordinación					
El desarrollo de actividades informativas					
El desarrollo de actividades de					

Anexo 4.65. Escala de satisfacción con el programa para jóvenes

Por favor, expresa qué opinión te merecen cada uno de los aspectos del programa que se mencionan a continuación:

	Muy buena	Buena	Moderada	Deficiente	Muy Deficiente
La información recibida sobre las drogas y sus efectos					
La información recibida sobre ciertas prácticas de riesgo relacionadas con el uso de drogas					
La información sobre actividades lúdicas y deportivas					
La oferta de actividades de ocio saludables					
Utilidad del programa para reducir los consumos de drogas					
Los materiales informativos					

Indicadors de resultats

- Nivell de coneixement sobre les drogues i les conseqüències i riscos del seu consum.
- Nivell de risc atribuït pels alumnes al consum de tabac, alcohol i drogues il·lícites.
- Actituds davant el consum de tabac, alcohol i drogues il·lícites dels participants en el programa.
- Nivell d'acceptabilitat del consum de tabac, alcohol i drogues il·lícites.
- Intencions futures de consum de tabac, alcohol i drogues il·lícites.
- Hàbits de consum de drogues: nivells d'experimentació amb les diferents substàncies, freqüència d'ús en els últims 30 dies i quantitats consumides en aquest període.
- Nivells d'adherència a valors saludables dels participants en el programa.
- Hàbits d'ocupació d'oci dels participants en el programa.

Anexo 4.66. Escala de Familiaridad y conocimiento sobre drogas

FECHA:

Respecto a cada una de las sustancias, marca la opción correspondiente:

	Nunca he oído hablar	He oído hablar, pero se poco al respecto	Se algo al respecto	Conozco la mayoría de sus efectos
A) Hachís				
B) Anfetaminas				
C) LSD				
D) Crack				
E) Cocaína				
F) Éxtasis				
G) Tranquilizantes				
H) Sedantes				

Anexo 4.67. Escala de actitudes ante el consumo de drogas

FECHA:

A continuación figuran afirmaciones de diversas personas sobre el consumo de drogas. Marca la respuesta que más se aproxime a tu opinión.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro/a	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
A) Consumir drogas ilegales puede ser agradable					
B) Un joven nunca debería probar drogas					
C) Hay pocas cosas más peligrosas que experimentar con drogas					
D) Consumir drogas es divertido					
E) Hay muchas cosas mucho más arriesgadas que probar drogas					

Anexo 4.68. Escala percepción de riesgos asociados al consumo de drogas

FECHA:

En tu opinión, ¿cuánto riesgo existe de que alguien se perjudique a si mismo por

	Ningún riesgo	Pequeño riesgo	Riesgo moderado	Gran riesgo	Difícil de decir/no lo sé
A) Probar hachís ocasionalmente					
B) Consumir hachís con regularidad					
C) Probar disolventes ocasionalmente					
D) Inhalar disolventes con regularidad					
E) Fumar cigarrillos ocasionalmente					
F) Fumar uno o más paquetes de cigarrillos al día					
G) Tomar una o dos copas todos los días					
H) Tomar cuatro o cinco copas casi todos los días					
I) Tomar cinco o más copas una vez o dos cada fin de semana					
J) Probar LSD ocasionalmente					

Anexo 4.69. Escala de intenciones de consumo

FECHA:

¿Hasta que punto es probable que consumas cada una de las drogas siguientes EN EL PRÓXIMO AÑO A PARTIR DE AHORA?

	Muy probable	Probable	No estoy seguro/a	Improbable	Muy improbable
A) Cigarrillos					
B) Bebidas alcohólicas					
C) Hachís o marihuana					
D) Anfetaminas					
E) LSD u otro alucinógeno					
F) Crack					
G) Cocaína					
H) Éxtasis					
I) Tranquilizantes o sedantes (sin receta médica)					

Anexo 4.70. Escala de consumo de drogas (FAD,2005)

Vas a encontrar algunas preguntas acerca de temas como el tabaco, el alcohol o las drogas ilícitas. Debes contestar sinceramente. No olvides que tus respuestas serán **siempre anónimas** y no podrá saberse de ninguna manera a quién corresponden.

1) ¿FUMAS TABACO?

- ☐ Nunca he fumado
- ☐ Sólo lo he probado
- ☐ He fumado alguna vez cigarrillos, pero sólo algunos en mi vida.
- ☐ Fumaba, pero ya lo he dejado
- ☐ Fumo en la actualidad. *En este caso, contesta estas dos preguntas:*

a) ¿Con qué frecuencia has fumado cigarrillos en los últimos 30 días?

- ☐ Nunca
- ☐ Menos de una vez a la semana
- ☐ Alguna vez a la semana, pero no diariamente
- ☐ Diariamente

Indica cuántos cigarrillos AL DÍA
aproximadamente: _____

Criteris de qualitat de les Tècniques d'Obtenció d'Informació

Planificació i Avaluació de Serveis Socioeducatius 2016-2017

Dos tipus de criteris de qualitat de les TOI

1. Fiabilitat

Grau en què una TOI aporta informació estable, consistent i precisa

2. Validesa

Grau en què una TOI aporta informació útil per a l'objectiu proposat

No es pot tenir una qualitat absoluta

- En ciències socials és impossible que les TOI tinguin una fiabilitat o una validesa «perfecte». Sempre es comet algun tipus d'error quan s'obté informació.
- En ocasions, pretendre aconseguir que una TOI tingui la major fiabilitat possible va en detriment d'altres aspectes...
- Els criteris de qualitat d'una TOI s'han de considerar en un equilibri racional.

Fiabilitat

És una qualitat que ha de tenir una TOI per garantir que els resultats obtinguts s'ajusten el màxim possible a la realitat.

Per exemple:

1. Estàs satisfet amb la vida? Sí / No

2. Estàs satisfet amb la vida?

Molt / Bastant / Mig / Poc / Gens

El cas 1 dona un resultat menys fiable que el 2.

Algunes estratègies bàsiques per aconseguir una bona fiabilitat

- És millor, per a la fiabilitat, fer diverses preguntes sobre un mateix fenomen, per tal d'obtenir un millor grau de precisió.
 - És millor que la TOI pugui recollir respostes amb un cert grau de variabilitat (vegeu l'exemple 2 de la pàgina anterior).
 - És millor que la informació s'obtingui de la forma més «objectiva» possible.
 - Controlar possibles fonts d'error (redactat, format, ambient, personal que aplica la TOI...)
-

Validesa

La «utilitat» d'una TOI pot venir donada per diverses vies:

1. **Contingut.** S'argumenta mitjançant la revisió de la literatura, una taula d'especificació i l'opinió de jutges experts.
 2. **De criteri.** Es calcula correlacionant la informació obtinguda amb altres informacions de la mateixa població obtingudes amb TOI validades.
 3. **Constructe.** Es calcula mitjançant una anàlisi factorial.
 4. **Aparent.** S'argumenta mitjançant l'opinió dels aplicadors i dels qui responen la TOI sobre la utilitat de la TOI.
 5. ...
-

Algunes estratègies bàsiques per aconseguir una bona validesa

- Tenir molt clar per a què s'utilitzarà la informació obtinguda.
- Fonamentar-se bé teòricament sobre el fenomen del qual es vol obtenir informació.
- Utilitzar TOI fiables.
- Controlar possibles fonts d'error (biaixos – vegeu document apart–)

Exemple de taula d'especificació

Dimensió	Ítems	Total
Socio-Familiar	1a, 1b, 2a i 2b	4 (36 %)
Ocupacional	3 i 4	2 (18 %)
Jurídic	5	1 (9 %)
Salut	6a, 6b i 6c	3 (27 %)
General	7	1 (9 %)
Total		11 (100 %)

Cal argumentar que el pes de cada dimensió en la TOI és el pertinent per a l'ús que es vol fer de la informació que se n'obtingui.

Exemple de validesa per part de jutges experts (I)

1. Carta d'invitació a participar en la validació

L'equip ____ està avaluant el servei ____ adreçat a ____ amb la intenció de ____.

Coneixedors de la seva expertesa en l'àmbit ____ sol·licitem la seva opinió, com a jutge extern, en la validació del ____ que s'adjunta, abans d'aplicar-lo. Tingui present que aquest instrument s'aplicarà en format ____.

Exemple de validesa per part de jutges experts (II)

- Títol de la TOI
- Objectiu de la TOI

Ítem/Pregunta	És pertinent per a l'estudi?	Claredat del redactat
1a		
1b		
...		
Considera que falta alguna pregunta?		

Consulteu aquest vídeo per saber més sobre la validació per part d'experts:
<https://youtu.be/C7S5lmJZhvo>

Bibliografia

- Feliz Murias, T. (2010). Validación de un cuestionario por expertos. (Video). Recuperat de <https://youtu.be/C7S5lmJZhvo>
- Mateo, J. i Martínez Olmo, F. (2008). *Medición y evaluación educativa*. Madrid: La Muralla. p. 72-79.



Criteris de qualitat de les tècniques d'obtenció d'informació, de Francesc Martínez-Olmo (2016), està subjecta a una llicència de [Reconeixement 3.0 Espanya de Creative Commons](#)

RECURSOS PER A L'AVALUACIÓ DE SERVEIS

